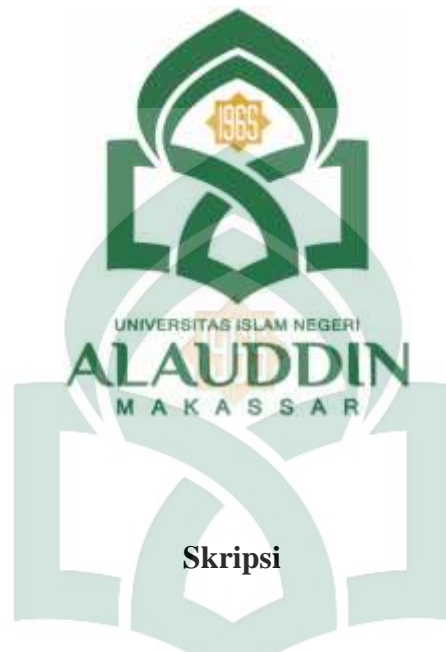


**ANALISIS PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN E-  
FILING BERDASARKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE  
AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)  
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
MAKASSAR UTARA)**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Akuntansi  
Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Alauddin Makassar

Oleh :

**Hasymi Arif**  
**10800112024**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
2017**

### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Analisis Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *e-Filing* Berdasarkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara)”, yang disusun oleh **Hasymi Arif**, NIM: 10800112024, mahasiswa jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada tanggal 08 Agustus 2017, bertepatan dengan 15 Dzulqaidah H, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Akuntansi.

Makassar, 08 Agustus 2017

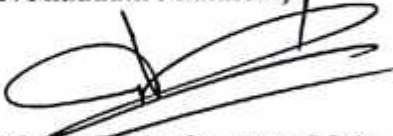
15 Dzulqaidah 1438 H

#### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Prof. Dr. H. Muslimin Kara, M.Ag.	(.....)
Sekretaris	: Dr. H. Abdul Wahab, SE., M.Si.	(.....)
Penguji I	: Jamaluddin M., SE., M.Si.	(.....)
Penguji II	: Ismawati, SE., M.Si.	(.....)
Pembimbing I	: Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag.	(.....)
Pembimbing II	: Lince Bulutoding, SE., M.Si.	(.....)

Diketahui Oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Alauddin Makassar,

  
Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag.  
NIP. 19581022 198703 1 002

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hasymi Arif

NIM : 10800112024

Tempat/Tgl. Lahir : Mamuju, 24 Januari 1994

Jur/Prodi/Konsentrasi : Akuntansi

Fakultas/Program : Ekonomi & Bisnis Islam

Alamat : Jl. Sukabumi, No. 17 Makassar

Judul : Analisis Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filing* Berdasarkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

Makassar, 2017  
Penyusun,

**HASYMI ARIF**  
**10800112024**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis persembahkan keharibaan Allah Rabbal Alamin, zat yang menurut Al-Qur'an kepada yang tidak diragukan sedikitpun ajaran yang dikandungnya, yang senantiasa mencurahkan dan melimpahkan kasih sayang-Nya kepada hamba-Nya dan dengan hidayah-Nya jualah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan Salam kepada rasulullah Muhammad SAW. yang merupakan rahmatan Lil Alamin yang mengeluarkan manusia dari lumpur jahiliyah, menuju kepada peradaban yang Islami. Semoga jalan yang dirintis beliau tetap menjadi obor bagi perjalanan hidup manusia, sehingga ia selamat dunia akhirat.

Skripsi dengan judul **“Analisis Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filing* Berdasarkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara)”** penulis hadirkan sebagai salah satu prasyarat untuk menyelesaikan studi S1 dan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Sejak awal terlintas dalam pikiran penulis akan adanya hambatan dan rintangan, namun dengan adanya bantuan moril maupun materil dari segenap pihak yang telah membantu memudahkan langkah penulis. Menyadari hal tersebut, maka penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Secara khusus penulis menyampaikan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta ayahanda M. Arif Hamid dan Ibunda Mardewi As'ad yang telah melahirkan, mengasuh, membesarkan dan mendidik penulis sejak kecil dengan

sepenuh hati dalam buaian kasih sayang kepada penulis. Terima kasih khusus juga penulis sampaikan kepada saudari tercinta Marwah yang terus mendukung selama proses studi penulis.

Selain itu penulis juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M.Si, selaku Rektor beserta Wakil Rektor I, II, III dan IV UIN Alauddin Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse., M.Ag selaku Dekan beserta Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
3. Bapak Jamaluddin M, SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan dan Bapak Memen Suwandi SE., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi UIN Alauddin Makassar.
4. Bapak Andi Wawo, SE., M.Sc., Akt selaku Penasihat Akademik yang selalu memberikan nasihat.
5. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku pembimbing I dan Ibu Lince Bulutoding, SE., M. Si., Ak., CA. selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis sampai selesainya skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat.
7. Seluruh staf akademik, dan tata usaha, serta staf jurusan Akuntansi UIN Alauddin Makassar.
8. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian
9. Seluruh mahasiswa jurusan akuntansi UIN Alauddin Makassar, Kakak-kakak maupun adik-adik tercinta, terimakasih atas persaudaraannya.



10. Keluarga kecil Kandang Seni Tirai Bambu Akuntansi (KSTB), Sahabat dan Sahabat(i) Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat UIN Alauddin Makassar, dan Komunitas @JagoAkuntansi Indonesia (KJAI) Chapter Sulawesi Selatan sebagai organisasi dimana tempat penulis belajar banyak hal dan membangun kebersamaan dan pengalaman yang luar biasa.
11. Kakak-kakak di Kelas Menulis KEPO yang terus memberikan semangat kepada penulis untuk terus menulis.
12. Semua keluarga, teman-teman, dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dengan ikhlas dalam banyak hal yang berhubungan dengan penyelesaian studi penulis.

Akhirnya dengan segala keterbukaan dan ketulusan, skripsi ini penulis persembahkan sebagai upaya maksimal dan memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada UIN Alauddin Makassar dan semoga skripsi yang penulis persembahkan ini bermanfaat adanya. Amin. Kesempurnaan hanyalah milik Allah dan kekurangan tentu datanganya dari penulis. Kiranya dengan semakin bertambahnya wawasan dan pengetahuan, kita semakin menyadari bahwa Allah adalah sumber segala sumber ilmu pengetahuan sehingga dapat menjadi manusia yang bertakwa kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala.

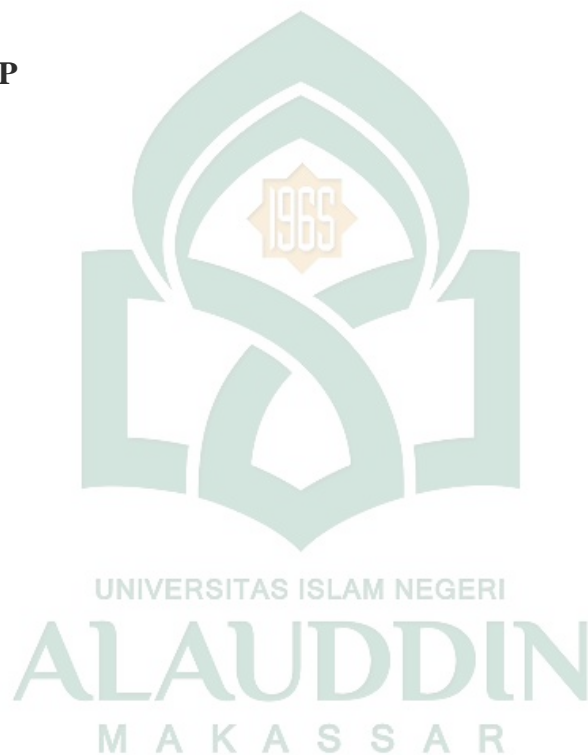
Penulis,

**HASYMI ARIF**  
**10800112024**

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Pengembangan Hipotesis.....	6
D. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian .....	11
E. Penelitian Terdahulu .....	17
F. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	19
<b>BAB II      TINJAUAN TEORETIS.....</b>	<b>21</b>
A. Perpajakan .....	21
B. Sistem Informasi Perpajakan.....	30
C. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> .....	31
D. Rerangka Teoretis .....	35
<b>BAB III      METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis dan Lokasi Penelitian .....	36
B. Pendekatan Penelitian .....	36
C. Populasi dan Sampel .....	37
D. Jenis dan Sumber data.....	37
E. Metode Pengumpulan Data .....	38
F. Instrumen Penelitian.....	38
G. Metode Analisis Data .....	39
<b>BAB IV      HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Instansi.....	44
B. Hasil Penelitian .....	53
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	54

D. Uji Asumsi Klasik .....	57
E. Uji Hipotesis.....	67
<b>BAB V        PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Implikasi dan Keterbatasan Penelitian.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Operasionalisasi Variabel X1 .....	11
Tabel 1.2 : Operasionalisasi Variabel X2 .....	12
Tabel 1.3 : Operasionalisasi Variabel X3 .....	13
Tabel 1.4 : Operasionalisasi Variabel X4 .....	14
Tabel 1.5 : Operasionalisasi Variabel Y <sub>1</sub> .....	15
Tabel 1.6 : Operasionalisasi Variabel Y <sub>2</sub> .....	16
Tabel 1.7 : Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4.1 : Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 : Profil Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.3 : Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 4.4 : Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
Tabel 4.5 : Profil Responden Berdasarkan Pengetahuan Perpajakan .....	50
Tabel 4.6 : Statistik Deskriptif Variabel Ekspektasi Kinerja .....	51
Tabel 4.7 : Statistik Deskriptif Variabel Ekspektasi Usaha .....	52
Tabel 4.8 : Ststistik Deskriptif Variabel Pengaruh Sosial.....	52
Tabel 4.9 : Statistik Deskriptif Variabel Kondisi Memfasilitasi.....	53
Tabel 4.10 : Statistik Deskriptif Variabel Niat Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	53
Tabel 4.11 : Statistik Deskriptif Variabel Perilaku Menggunakan .....	54
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	55
Tabel 4.13 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	57

Tabel 4.14 : Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Pertama .....	60
Tabel 4.15 : Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Kedua .....	60
Tabel 4.16 : Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Pertama Setelah Pendeteksian Outlier .....	63
Tabel 4.17 : Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Kedua Setelah Pendeteksian Outlier .....	64
Tabel 4.18 : Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4.19 : Hasil Uji Glejser Regresi Pertama .....	66
Tabel 4.20 : Hasil Uji Glejser Regresi Kedua.....	66
Tabel 4.21 : Hasil Analisa regresi Berganda Berdasarkan Niat Menggunakan <i>e- Filing</i> .....	67
Tabel 4.22 : Hasil Analisa regresi Berganda Berdasarkan Perilaku Menggunakan <i>e- Filing</i> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Rerangka Teoretis .....	35
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi KPP Makassar Utara .....	47
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas Regresi Pertama .....	58
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas Regresi Kedua.....	59
Gambar 4.4 : Hasil Uji Normalitas Regresi Pertama setelah Pendeteksian Outlier .....	62
Gambar 4.5 : Hasil Uji Normalitas Regresi Kedua setelah Pendeteksian Outlier .....	62



## ABSTRAK

**Nama : Hasymi Arif**  
**Nim : 10800112024**  
**Judul : ANALISIS PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN E-FILING BERDASARKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA)**

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem *e-Filing* dan pengaruhnya dalam dunia perpajakan Indonesia. Untuk menguji hal tersebut, model Venkatesh *et al.*, (2003) dipakai sebagai alat analisis. Alasan dilakukan penelitian adalah karena: pertama, sistem *e-Filing* telah cukup lama diterapkan dalam pelaporan perpajakan. Kedua, masih kurangnya wajib pajak yang menggunakan *e-Filing*. Ketiga, terdapat ketidakkonsistenan beberapa hasil penelitian sebelumnya sehingga perlu dilakukan pengujian kembali.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari persepsi individu wajib pajak pemakai sistem *e-Filing* pada kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada para wajib pajak pemakai *e-Filing*. Sebanyak 104 kuesioner yang dapat diolah dari 128 kuesioner yang disebar. Analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan *software* SPSS 21.0

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-Filing*. Sedangkan ekspektasi usaha dan pengaruh sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat menggunakan *e-Filing*. Sementara itu, niat menggunakan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*. Sedangkan Kondisi memfasilitasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

**Kata kunci :** *e-Filing, UTAUT, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Memfasilitasi, Niat Menggunakan, Perilaku Menggunakan*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

Sebagai sumber penerimaan yang paling utama, pajak memiliki peranan yang sangat vital bagi suatu negara. Hasil pungutan dari sektor perpajakan digunakan untuk membiayai berbagai pembangunan sarana dan prasana seperti jalan, jembatan, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan dan lain-lain. Tak hanya itu, gaji-gaji pegawai, subsidi pangan dan bahan bakar, alat-alat pertahanan dan keamanan juga dibiayai dari sektor perpajakan. Tanpa pajak, sulit rasanya kegiatan negara, yang pada dasarnya menyangkut kepentingan masyarakat dapat tercapai. Oleh karena itu, pajak yang menjadi tulang punggung dalam proses pembangunan ini, harus dapat dioptimalkan penerimaannya.

Bagi Indonesia, penerimaan pajak sangat besar peranannya dalam menopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Dikutip dari Syahrul (2016), pada tahun 2015 realisasi APBN Indonesia dari sektor pajak sebesar Rp1.055 triliun atau menyumbang sekitar 81,5% dari anggaran negara. Sementara itu, data dari Kemenkeu (2016), target pendapatan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara-Perubahan (APBN-P) tahun 2016, ditetapkan sebesar Rp1.786,2 triliun dan penerimaan yang bersumber dari pajak sebesar Rp1.539,2. Ini berarti, kurang lebih 86% penerimaan negara akan ditopang oleh pajak. Hal ini memperlihatkan betapa berkontribusinya pajak dalam menopang keuangan Indonesia.

Penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada utang luar negeri serta mampu membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia (Harinurdin, 2009). Hal ini tentunya baik bagi

Indonesia sebab salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan, yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna untuk kepentingan bersama (Sarunan, 2015). Oleh sebab itu, pengelolaan penerimaan pajak haruslah dilakukan dengan baik dan akurat.

Melihat pentingnya peranan pajak tersebut, pihak otoritas pajak yang dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP), senantiasa melakukan perubahan dengan pembaruan-pembaruan guna menggenjot penerimaan pajak atau dalam hal ini adalah modernisasi. Menurut Setiaji (2005), modernisasi ini ditandai dengan penerapan teknologi dalam perpajakan. Hal inilah yang disadari DJP yakni dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang ada. DJP meluncurkan *e-Filing*, yaitu sistem penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *real time*. Sistem ini menurut Noviandini (2012), akan memberikan kemudahan sebab pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam negeri maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak. Data akan dikirim langsung ke *base* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan *Aplication Service Provider* (ASP). Adanya penerapan sistem *e-Filing*, sebetulnya memperlihatkan sebuah kemajuan dalam sistem perpajakan Indonesia. Otoritas pajak seakan paham betul betapa pentingnya teknologi informasi di era modern seperti saat ini.

Penggunaan *e-Filing* di Indonesia sendiri, didasarkan atas keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ//2004. Ini menunjukkan *e-Filing* telah digunakan lebih dari satu dasawarsa terakhir. Penggunaan yang sudah cukup



lama tersebut seharusnya telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap dunia perpajakan Indonesia. Seperti halnya penggunaan teknologi-teknologi yang lain, *e-Filing* juga semestinya mampu memberikan manfaat yang lebih kepada wajib pajak sebagai pengguna utamanya. Dengan sistem yang terotomatisasi, tentunya akan membuat pelayanan pajak akan semakin efektif dan efisien sebab dapat menghemat kertas dan semakin memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT.

Akan tetapi penerapan *e-Filing* tidaklah berjalan dengan baik. Menurut data dari Dirjen Pajak (2016), hingga tahun 2015 Wajib pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi DJP mencapai 30.004.103 WP dari total 93,72 juta orang yang bekerja menurut Badan Pusat Statistik (BPS). Sedangkan menurut data dari tempo.co., (2016), DJP mencatat para pengguna pelaporan bukti potongan pajak secara elektronik (*e-Filing* dan *e-SPT*) untuk tahun 2015 hanya mencapai 5,5 juta wajib pajak. Hal senada juga terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Prtama Makassar Utara sebagai lokasi dalam penelitian ini. Pada tahun 2016 sekitar 130.000 Wajib Pajak terdaftar sedangkan Wajib Pajak yang melaporkan pajaknya melalui sistem *e-Filing* hanya 2.231 Wajib Pajak. Hal ini memperlihatkan bahwa yang menggunakan *e-Filing* sebagian kecil saja. Ini tentunya mengindikasikan bahwa pemanfaatan *e-Filing* belum maksimal dan masih menyisakan permasalahan. Aplikasi *e-Filing* ini sepertinya masih sulit digunakan karena tidak semua wajib pajak terbiasa dengan internet. Hal lainnya menurut Jefriando (2016), yang menjadi salah satu permasalahan sistem *e-Filing*, yakni keluhan tentang jeleknya jaringan internet. Selain itu, menurut Wulandari (2016), masih adanya keraguan akan keamanan kerahasiaan data SPT yang dilaporkan, sehingga wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* masih sedikit. Hal

ini memperlihatkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* belum diterima secara baik oleh penggunanya, yakni wajib pajak.

*E-Filing* sendiri dipengaruhi oleh banyak faktor dalam penerapannya. Sebagai sebuah teknologi, banyak penelitian yang berlandaskan teori-teori penerimaan teknologi untuk menganalisis keberterimaan *e-Filing* ini. Teori yang banyak digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), sebuah teori yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) (Davis, 1989). Lie (2013) menggunakan teori TAM ini dan mendapatkan hasil bahwa faktor-faktor persepsi kegunaan, persepsi kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan *e-Filing*.

Sementara itu, dalam penelitian lainnya, banyak yang menggunakan teori yang lebih mutakhir, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Teori ini merupakan pengembangan dari Venkatesh *et al.*, (2003) yang menjelaskan empat faktor, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi yang mempengaruhi penerimaan sebuah teknologi. UTAUT adalah salah satu model terkini yang cocok untuk mengidentifikasi faktor-faktor penerimaan penggunaan *e-Filing* sebab model ini adalah hasil kombinasi dari berbagai model penerimaan teknologi yang ada (Wulandari, 2016). Venkatesh *et al.*, (2003) bahkan menyatakan model ini terbukti berhasil dengan persentasi 70% dari model lainnya. Hal ini yang membuat model ini dirasa mampu untuk menjelaskan faktor-faktor penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak.

Akan tetapi, banyak terjadi ketidakonsistenan terhadap penelitian yang menggunakan UTAUT. Handayani (2007) menemukan bahwa ekpektasi kinerja,

ekspektasi usaha, dan faktor sosial memiliki pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi, dan kondisi-kondisi memfasilitasi berpengaruh langsung terhadap penggunaan sistem informasi. Penelitian tersebut berbeda dengan apa yang didapatkan Al-Qeisi (2015) yang justru menemukan bahwa kondisi memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap perilaku menggunakan dan ekspektasi kinerja juga tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan sistem. Sementara itu, Yu (2012) menemukan bahwa ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan sistem.

Dalam penelitian lainnya, Foon dan Benjamin (2011) menemukan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi berpengaruh terhadap minat menggunakan sistem. Akan tetapi, Al-Sehri *et al.*, (2012), Bendi (2013), dan Hamzah (2009) justru mendapatkan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan sistem informasi. Adanya perbedaan-perbedaan hasil dalam banyak penelitian menggunakan UTAUT membuat model ini layak diuji kembali. Untuk itu, penerapan *e-Filing* dalam dunia perpajakan dianggap pantas untuk menjelaskan model UTAUT ini.

Berdasarkan dari uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing* dengan menggunakan UTAUT sebagai dasarnya. Untuk itu penulis menarik judul “**Analisis Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing Berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara)**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat wajib pajak menggunakan *e-Filing*?
2. Apakah terdapat pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat wajib pajak menggunakan *e-Filing*?
3. Apakah terdapat pengaruh dari pengaruh sosial terhadap niat wajib pajak menggunakan *e-Filing*?
4. Apakah terdapat pengaruh kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap perilaku wajib pajak menggunakan *e-Filing*?
5. Apakah terdapat pengaruh niat wajib pajak menggunakan *e-Filing* terhadap perilaku wajib pajak menggunakan *e-Filing*?

### **C. Pengembangan Hipotesis**

#### **1. Pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat menggunakan *e-Filing*.**

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) adalah sejauhmana seorang individu menggunakan sistem akan membantu dia akan mencapai keuntungan kinerja dalam pekerjaannya (Jogiyanto, 2007). Konstruk-konstruk yang terhubung dalam ekspektasi kinerja adalah *perceived usefulness*, *extrinsic motivations*, *job-fit*, *relative advantage*, dan *outcome expectations* (Venkatesh *et al.*, 2003).

*Perceived usefulness* menurut Davis (1989), mempunyai hubungan yang lebih kuat dan konsisten dengan Sistem Informasi. Hal ini kemudian didukung oleh Taylor dan Todd (1995) dan Venkatesh dan Davis (2000) yang menemukan bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor yang signifikan terhadap kemauan individu untuk menggunakan sebuah sistem. Sementara itu, penelitian dari Thompson *et al.*, (1991) menemukan hubungan kuat antara kesesuaian tugas (*job fit*) dengan penggunaa sistem.

Ekspektasi kinerja memang berkaitan dengan penerimaan sebuah sistem informasi baru. Handayani (2007) dan Hamzah (2009) mendapatkan hasil bahwa

ekspektasi kinerja memiliki pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Penelitian tersebut berhasil membuktikan apa yang telah dilakukan Venkatesh *et al.*, (2003), yang menemukan bahwa ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari niat pemanfaatan sistem informasi dalam setting sukarela maupun wajib.

Berkaitan dengan penggunaan sistem informasi dalam dunia perpajakan, ekspektasi kinerja juga memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Wulandari (2016) menemukan hasil bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-Filing*. Hakim (2016) juga menemukan hal yang sama, ia menguji ekspektasi kinerja terhadap penerimaan teknologi perpajakan. Hasilnya, pengaruh ekspektasi kinerja pria lebih kuat dibanding wanita terhadap penggunaan e-SPT dan *e-Filing*.

Berdasarkan uraian teoretis dan beberapa penelitian terdahulu tersebut, maka dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-Filing*.

## **2. Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap niat menggunakan *e-Filing*.**

Ekspektasi usaha (*effort expectation*) adalah tingkat kemudahan terkait penggunaan sistem. Kalau sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan, maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Venkatesh *et al.*, (2003) kemudian mengemukakan bahwa konsep ini terdiri dari tiga konstruk yakni kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan Kompleksitas.

Dalam penelitian lain, Venkatesh dan Morris (2000) menyatakan bahwa ekspektasi usaha menjadi determinan dalam pemanfaatan sistem. Venkatesh *et al.*,

(2003) membuktikan hal tersebut bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan sebuah Sistem Informasi. Tetapi hubungan yang signifikan tersebut hanya terjadi selama periode setelah pelatihan, sedangkan setelah penerapannya, SI tidak signifikan lagi. Hal ini sebetulnya konsisten dengan apa yang telah diteliti oleh Davis *et al.*, (1989), dan Thompson *et al.*, (1991).

Teori dan penelitian tersebut berhasil dibuktikan oleh Bendi (2013) yang menemukan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna sistem informasi. Bahkan jauh sebelum itu, Handayani (2007) menemukan hasil dalam penelitiannya bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Dalam konteks penggunaan *e-Filing*, Wulandari (2016) menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara ekspektasi usaha terhadap perilaku minat penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan penjelasan teoretis dan penelitian terdahulu ini, maka dapat ditarik hipotesis bahwa:

H<sub>2</sub>: Ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-Filing*.

### **3. Pengaruh sosial terhadap niat menggunakan *e-Filing*.**

Faktor sosial atau dalam Jogiyanto (2007) disebut sebagai pengaruh sosial, definisikan sebagai sejauh mana seorang individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Pengaruh sosial ini sebagai suatu penentu langsung terhadap niat pemanfaatan SI diwakili oleh beberapa konstruk yaitu norma subyektif, faktor sosial dan image (Venkatesh *et al.*, 2003).



Thompson *et al.*, (1991) menggunakan istilah norma sosial (*social norms*) dan mengakui bahwa hal tersebut sama dengan norma subyektif (*subjective norm*). Walaupun konstrukt-konstrukt tersebut berbeda label, namun masing-masing konstrukt tersebut mengandung baik secara implisit maupun eksplisit pemahaman bahwa perilaku individual dipengaruhi oleh cara yang mana mereka percaya orang-orang lain akan memandang perilaku mereka sebagai hasil dari menggunakan teknologi (Jogiyanto, 2007).

Dalam penelitiannya, Venkatesh *et al.*, (2003) menyatakan adanya hubungan signifikan positif faktor sosial ini terhadap pemanfaatan Sistem Informasi. Hal ini konsisten dengan penelitian Thompson *et al.*, (1991) yang juga menemukan hubungan positif dan signifikan antara faktor-faktor sosial pemakai sistem, dimana faktor-faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan teman sekerja, manajer senior, pimpinan dan organisasi. Sedangkan dalam konteks perpajakan, Lie (2013) menemukan bahwa faktor sosial mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Lebih lanjut, ia pun menyimpulkan bahwa apabila ada pengaruh yang tinggi dari lingkungan, teman, rekan kerja dan saudara maka akan semakin besar minat untuk menggunakan *e-Filing*.

Berdasarkan uraian teoritis dan hasil-hasil penelitian inilah dapat ditarik hipotesis bahwa:

H<sub>3</sub>: Pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-Filing*.

#### **4. Pengaruh kondisi memfasilitasi terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*.**

Venkatesh *et al.*, (2003) yang menyatakan bahwa kondisi memfasilitasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa sebuah organisasi dan infrastruktur teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Konsep ini

dibangun dari beberapa konstruk control yakni, perilaku persepsian, kondisi-kondisi memfasilitasi, dan kompatibilitas. Masing konstruk ini dioperasionalkan secara sama untuk memasukkan aspek-aspek lingkungan teknologikal atau organisasional yang dirancang untuk menghilangkan halangan-halangan menggunakan suatu sistem (Jogiyanto, 2007).

Dalam penelitian Thompson *et al.*, (1991) menemukan hal berbeda bahwa tidak ada hubungan antara kondisi-kondisi memfasilitasi pemakain dengan penggunaan Sistem Informasi. Akan tetapi dalam penelitian terbaru misalnya Handayani (2007), mendapatkan hasil penelitian bahwa kondisi-kondisi memfasilitasi mempengaruhi penggunaan sistem informasi. Hal ini konsisten dengan Venkatesh *et al.*, (2003) yang menyatakan bahwa kondisi-kondisi memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh pada karyawan dalam menggunakan sistem.

Hal ini membuktikan bahwa kondisi memfasilitasi mampu mempengaruhi penerimaan sebuah teknologi bagi penggunanya. Berdasarkan hal ini, hipotesis dapat ditarik sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Kondisi memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*.

#### **5. Pengaruh niat menggunakan *e-Filing* terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*.**

Thompson *et al.*, (1991) mengemukakan bahwa keyakinan seseorang terhadap manfaat Sistem Informasi akan membuat minat mereka terhadap penggunaan Sistem. Hal tersebut pada kemudian akan membuat individu menggunakan Sistem Informasi itu. Hal ini sesuai dengan Yu (2012) yang menjelaskan bahwa menurut teori psikologi, perilaku individu dipengaruhi oleh niat dari individu itu sendiri. Hal inilah yang dibuktikan Venkatesh *et al.*, (2003)

yang menemukan bahwa niat seseorang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan teknologi.

Berdasarkan penjelasan di atas, kita bisa merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>5</sub> : Niat menggunakan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*.

#### **D. Defenisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian**

##### **1. Defenisi Operasional**

Defenisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

##### **a. Variabel Independen (X)**

##### **1) Ekpektasi Kinerja (X1)**

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) yakni sejauhmana tingkat keyakinan seorang individu bahwa menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Terdapat lima konstruk yang mendasari ekpektasi kinerja ini, yaitu *Perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan), *extrinsic motivation* (motivasi ekstrinsik), *job fit* (keseuaian kerja), *relative advantage* (keuntungan relative), dan *outcome expectations* atau ekspektasi hasil (Venkatesh *et al.*, 2003).

**Tabel 1.1**  
**Operasionalisasi Variabel X1**

Variabel	Indikator	Skala Data
Ekpektasi Kinerja (X1)	1. Persepsi terhadap kemampuan sebuah sistem membuat pengguna dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat. 2. Persepsi terhadap kemampuan	Interval 1-5

	<p>sebuah sistem dapat memperbaiki kinerja dalam pekerjaan.</p> <p>3. Persepsi terhadap kemampuan sebuah sistem meningkatkan produktivitas.</p> <p>4. Persepsi terhadap kemampuan sebuah sistem meningkatkan efektivitas dalam pekerjaan.</p> <p>5. Persepsi terhadap kemampuan sebuah sistem memudahkan dalam pekerjaan.</p> <p>6. Persepsi terhadap tentang adanya manfaat sebuah sistem.</p>	
--	---	--

Sumber: Davis (1989)

## 2) Ekspektasi Usaha (X2)

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) adalah tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sebuah sistem. Tiga konstruk yang mendasari ekspektasi usaha ini adalah *perceived ease of use*, *complexity* dan *ease of use* (Venkatesh *et al.*, 2003)

**Tabel 1.2**  
**Operasionalisasi Variabel X2**

Variabel	Indikator	Skala Data
Ekpektasi Usaha (X2)	<p>1. Persepsi tentang kemudahan dalam mempelajari mengoperasikan sebuah sistem.</p> <p>2. Persepsi terhadap interaksi dengan sistem akan jelas dan</p>	Interval 1-5

	<p>terpahami.</p> <p>3. Persepsi kemudahan menjadi mahir dalam menggunakan sistem.</p> <p>4. Persepsi atas kemudahan penggunaan sistem.</p> <p>5. Kepercayaan bahwa secara keseluruhan sistem tersebut mudah.</p>	
--	---	--

Sumber: Davis (1989), Moore dan Beaudry (1991)

### 3) Pengaruh Sosial (X3)

Pengaruh Sosial (social influence) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain, mempengaruhinya menggunakan sebuah sistem. Pengaruh sosial dikonstruksikan oleh norma subjektif, *social factors*, dan *image* (Venkatesh *et al.*, 2003).

**Tabel 1.3**  
**Operasionalisasi Variabel X3**

Variabel	Indikator	Skala Data
Pengaruh Sosial (X3)	<p>1. Dorongan dari orang-orang yang penting bagi pengguna terhadap penggunaan sistem.</p> <p>2. Dorongan dari orang-orang yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap penggunaan sistem.</p> <p>3. Dorongan dari teman sekerja</p>	Interval 1-5

	<p>untuk menggunakan sistem.</p> <p>4. Dukungan perusahaan untuk menggunakan sistem.</p>	
--	--	--

Sumber: Venkatesh *et al.*, (2003), Al-Qiesi *et al.*, (2015), Handayani (2007)

#### 4) Kondisi memfasilitasi (X4)

Kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah sejauhmana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Kondisi memfasilitasi didasari oleh tiga konstruk yaitu *perceived behavioral control*, *facilitating conditions* dan *compatibility* (Venkatesh *et al.*, 2003).

**Tabel 1.4**  
**Operasionalisasi Variabel X4**

Variabel	Indikator	Skala Data
Kondisi memfasilitasi (X4)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki Sumberdaya untuk mengakses sistem.</li> <li>Memiliki pengetahuan yang cukup dalam mengakses sistem.</li> <li>Kecocokan sistem dengan sistem lainnya.</li> <li>Adanya individu atau kelompok yang dapat membantu ketika kesulitan dalam menggunakan sistem.</li> </ol>	Interval 1-5

Sumber: Venkatesh *et al.*, (2003), Handayani (2007)



b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini terdiri atas dua. Pertama Niat Penggunaan *e-Filing*. *e-Filing* adalah salah satu Sistem Informasi yang diterapkan dalam perpajakan. Wulandari (2015) mengemukakan bahwa minat adalah keinginan *user* untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan Handayani (2007) bahwa minat penggunaan Sistem Informasi adalah tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Jadi penggunaan *e-Filing* dapat didefinisikan sebagai minat wajib pajak secara terus menerus dan berkelanjutan.

**Tabel 1.5**  
**Operasionalisasi Variabel Y<sub>1</sub>**

Variabel	Indikator	Skala Data
Niat Penggunaan <i>e-Filing</i> (Y <sub>1</sub> )	1. Bermaksud untuk menggunakan sistem di masa depan. 2. Kemungkinan menggunakan sistem di masa depan. 3. Berencana menggunakan sistem di masa depan.	Interval 1-5

Sumber: Venkatesh *et al.*, (2003) dan Al-Qiesi *et al.*, (2015)

Sementara untuk variabel dependen kedua adalah perilaku menggunakan *e-Filing* oleh wajib pajak. Perilaku menggunakan *e-Filing* dapat dikaitkan dengan definisi penggunaan Sistem Informasi oleh Handayani (2007) yaitu perilaku

seorang individu yang menggunakan SI karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

**Tabel 1.6**  
**Operasionalisasi Variabel Y<sub>2</sub>**

Variabel	Indikator	Skala Data
Perilaku Menggunakan <i>e-Filing</i> (Y <sub>2</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertimbangan untuk menjadi pengguna tetap.</li> <li>2. Kesiapan menggunakan sistem ketika tersedia.</li> <li>3. Melakukan pekerjaan dengan menggunakan sistem.</li> <li>4. Kecenderungan menggunakan sistem.</li> </ol>	Interval 1-5

Sumber: Al-Qiesi *et al.*, (2015)

## 2. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk menguji *Unified Theory of Acceptance and use of Technology* (UTAUT) yang terdiri atas ekperkasi kinerja, ekpektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi-kondisi memfasilitasi terhadap perilaku menggunakan sistem *e-Filing* oleh wajib pajak. Sasaran dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan kemudahan untuk menjangkaunya.

***E. Penelitian Terdahulu***

**Tabel 1.7**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Venkatesh <i>et al.</i> , (2003)	<i>User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat keprilakuan menggunakan sistem.</li> <li>2. Terdapat pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat keprilakuan menggunakan sistem.</li> <li>3. Pengaruh sosial memiliki pengaruh terhadap niat keprilakuan menggunakan sistem.</li> <li>4. Terdapat pengaruh kondisi-kondisi memfasilitasi terhadap pemakaian sebuah sistem.</li> <li>5. Niat keprilakuan memiliki pengaruh langsung terhadap pemakaian sistem</li> </ol>

		informasi
Handayani (2007)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (studi Empiris Pada Perusahaan MANufaktur di Bursa Efek Jakarta)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial berpengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.</li> <li>2. kondisi-kondisi memfasilitasi pemakai memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.</li> <li>3. Minat pemanfaatan sistem informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.</li> </ol>
Al-Qeisi <i>et al.</i> , (2015)	<i>How Viable Is the UTAUT Model in a Non-Westren Context?</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi-kondisi memfasilitasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap niat menggunakan <i>internet banking</i></li> <li>2. Norma sosial memiliki pengaruh yang lemah terhadap niat menggunakan</li> </ol>

		<p><i>internat banking</i></p> <p>3. Ekpektasi usaha memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan <i>internet banking</i></p> <p>4. Ekpektsasi kinerja tidak memiliki pengaruh terhadap niat .niat menggunakan <i>internet banking</i></p>
Ni Putu Ary Wulandari dan I Ketut Yadnyana (2016)	Penerapan Model <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> di Kota Denpasar	Hasil penelitiannya menjelaskan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif signifikan pada minat penggunaan <i>e-Filing</i> .

## ***F. Tujuan dan Manfaat Penelitian***

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menemukan bukti empiris untuk menguji variabel ekspektasi kinerja, ekpektasi usaha, pengaruh sosial terhadap niat penggunaan *e-Filing*.

- b. Menemukan bukti empiris untuk menguji variabel kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai dan niat penggunaan *e-Filing* terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk menjealaskan diterima dan digunakannya sistem informasi dalam dunia perpajakan yaitu *e-Filing*. Hal ini tentunya akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori tersebut yang dilihat dari kacamata perpajakan.

### **b. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini akan memiliki manfaat kepada otoritas pajak Indonesia khususnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar untuk mengetahui perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Dengan begitu, pihak otoritas pajak ini dapat melakukan perbaikan dan pengembangan dalam hal pelayanan perpajakan khususnya dalam penggunaan sistem informasi. Tak hanya itu, Dampak yang diharapkan tentunya adalah meningkatnya kepatuhan wajib pajak itu sendiri.



## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORETIS**

#### ***A. Perpajakan***

##### **1. Definisi Pajak**

Jika kita melihat pengertian pajak maka kita jumpai sangat beragam. Sebatas untuk perbandingan, maka berikut ini dikemukakan beberapa definisi pajak menurut beberapa ahli seperti yang dikutip dari Suparno (2012:31) :

- a. Menurut PJA Adriani, pajak ialah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya, menurut peraturan-peraturan- dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.
- b. Menurut Soeparman Soemahamidjadja, Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.
- c. Menurut Rahmat Soemitro, pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan dari sektor swasta ke pemerintah) berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk untuk membiayai pengeluaran umum dan yang digunakan sebagai alat pencegah atau pendorong untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan.

## 2. Pajak dalam Islam

Ali (2008) menjelaskan bahwa dalam istilah Arab, pajak dikenal dengan nama *Al-Ushr* atau *Al-maks*, atau bisa juga disebut *Adh-Dharibah*, yang artinya adalah pungutan yang ditarik dari rakyat oleh para penarik pajak. Sedangkan menurut ahli bahasa, pajak adalah suatu pembayaran yang dilakukan kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan dalam hal menyelenggarakan jasa-jasa untuk kepentingan umum.

Dalam hukum islam masalah pajak memang masih menjadi perdebatan. Ada pendapat yang membolehkan dan ada juga pendapat yang melarang bahkan mengharamkan. Untuk pendapat pertama, banyak dalil-dalil yang mendasari, diantaranya seperti yang dikutip dari Ali (2008), adalah surat An-nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian memakan harta-harta kalian di antara kalian dengan cara yang bathil, kecuali dengan perdagangan yang kalian ridha. Dan janganlah kalian membunuh diri-diri kalian, sesungguhnya Allah itu maha Kasih Sayang kepada kalian (An-Nisa: 29)

Dalil di atas menjelaskan bahwa sesuatu yang diambil dari orang lain dengan paksaan atau tidak rela, maka itu dilarang dalam ajaran islam. Pajak mengandung unsur keterpaksaan dan hal inilah yang membuat banyak ulama melarang penarikan pajak. Akan tetapi, dalam pandangan lain, banyak pula ulama yang membolehkan pajak kepada kaum muslimin jika memang negara membutuhkan dana. Seperti yang dikutip dari Fawaz (2014), ulama yang membolehkan pemerintah islam mengambil pajak adalah Imam Al-Juwaini dalam kitan Ghiyats Al-Umam halaman 267, Imam Al-Ghazali dalam Al-Mustashfa I/426, Imam Asy-Syathibi dalam Al-I'tishom II/358, Ibnu Abidin dalam Hasyiyah

Ibnu Abidin II/336-337, dan ulama-ulama lainnya. Salah satu dalil yang mendasari pendapat ini terdapat dalam surah Al-Baqorah ayat 177:

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ  
وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى  
وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى  
الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ  
الْبَأْسِ ۗ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۗ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Terjemahnya:

Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa (Al-Baqorah: 177).

Jadi, setelah melihat perbedaan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada kewajiban atas harta kekayaan yang dimiliki seorang muslim selain zakat, namun jika pada kondisi yang menuntut adanya keperluan tambahan (darurat), maka akan ada kewajiban tambahan lain berupa pajak (Dharibah). Disisi lain, pajak juga berkaitan dengan perintah seorang pemimpin dalam sebuah negara. Hal ini dijelaskan dalam surat An-Nisa ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي  
شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ  
وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, ta'atilah Allah dan ta'atilah Rasul (Nya), dan Ulil Amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada

Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) (An-Nisa: 59).

Maka dari itu, perintah menaati pemimpin harus dilaksanakan bagi seorang muslim selama masih dalam koridor kebaikan. Pajak sendiri berkaitan dengan perintah seorang pemimpin dalam suatu negara. Hal ini kita bisa lihat berdasarkan Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.28 Tahun 2007 pasal 1 angka 1 yang menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari pengertian tersebut memang ada kata memaksa yang mengindikasikan ada kedhaziliman yang dilakukan oleh pemimpin dalam hal ini negara. Akan tetapi, itu digunakan untuk keperluan umum. Artinya pajak masih dalam koridor-koridor kebaikan yang menegaskan bahwa pajak tidak masalah untuk dipungut negara dan sebagai warga negara harus menaatinya.

### 3. Unsur-Unsur Pajak

Suparnyo (2012: 33) mengemukakan unsur-unsur pajak, yaitu:

- a. Ada undang-undang yang mendasari; Pemungutan pajak harus berdasar pada Undang-Undang, tidak bisa dengan peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tata urutannya.
- b. Ada penguasa pemungut pajak; dalam pemungutan pajak harus ada pemerintah yang memungut pajak, pemungutan pajak tidak dilakukan oleh partikelir (swasta).
- c. Ada subjek pajak; artinya harus ada subjek yang dapat berupa orang pribadi atau badan yang dapat dibebani kewajiban untuk membayar pajak.

- d. Ada objek pajak; artinya harus ada sasaran apa yang akan dibebani pajak, yang dapat berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa.
- e. Ada masyarakat/ kepentingan umum; hasil pemungutan pajak harus kembali pada masyarakat atau untuk kepentingan masyarakat.
- f. Ada surat ketetapan pajak; surat ketetapan pajak ini tidak bersifat mutlak tetapi fakultatif; artinya untuk jenis pajak tertentu kadang tidak memerlukan Surat Ketetapan Pajak.

#### **4. Jenis-jenis pajak**

Menurut Suparno (2012: 38) jenis-jenis pajak berdasarkan golongan, sifat, dan lembaga pemungutnya adalah sebagai berikut:

- a. Menurut golongannya
  - 1) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib pajak dan tidak dibebankan atau dialihkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
  - 2) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.
- b. Menurut Sifatnya
  - 1) Pajak Pribadi (Subjektif), yaitu pajak yang pemungutannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (subjek pajak), misalnya Pajak Penghasilan.
  - 2) Pajak Kebendaan (pajak objektif) yaitu pajak yang pemungutannya tanpa memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak, yang dilihat hanya objeknya saja, misalnya Pajak Bumi dan Bangunan, Bea materai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan lain-lain.

c. Menurut Lembaga pemungutnya

- 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang kewenangan pemungutnya ada pada Pemerintah pusat, contohnya: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, pajak Bumi dan Bangunan, dan lain-lain.
- 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang kewenangan memungutnya ada pada pemerintah daerah (Pajak Provinsi dan Pajak Kab/Kota.). Contohnya adalah Pajak Kendaraan Bermotor, untuk pajak provinsi dan Pajak rekalme untuk Kabupaten/Kota.

## 5. Fungsi Pajak

Menurut Suparno (2012: 31) fungsi pajak adalah sebagai berikut:

a. Fungsi Keuangan (*budgetair*)

Dalam fungsi ini pajak berperan sebagai sumber dana dalam membiayai pengeluaran negara.

b. Fungsi Mengatur (*regulated*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur kesejahteraan rakyat di bidang sosial, ekonomi, dan budaya.

## 6. Syarat Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2011:2) dalam menjelaskan syarat pemungut pajak, yaitu:

a. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, Undang-Undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

- b. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis)  
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warga negaranya.
- c. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat ekonomis)  
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
- d. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)  
Sesuai fungsi budgeter, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana  
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh Undang-Undang Perpajakan yang baru.

## **7. Sistem Pemungutan Pajak**

Mardiasmo (2011: 7-8) mengemukakan sistem pemungutan pajak yang dibedakan menjadi:

### *a. Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-Cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- 2) Wajib Pajak bersifat pasif.



- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

*b. Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri,
- 2) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang,
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

*c. With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak) yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

## **8. Surat Pemberitahuan (SPT)**

Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau badan objek pajak, dan/atau harta wajib dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pajak yang terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam Masa Pajak, dalam Tahun Pajak, atau dalam bagian tahun pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Diana, 2010: 121).

## 9. Fungsi SPT

Diana (2010:121) menjelaskan fungsi Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Pajak penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 Tahun pajak atau Bagian Tahun Pajak,
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak,
- c. Harta dan kewajiban, dan/atau
- d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi tau badan lain dalam 1 Masa Pajak sesuai dengan ketentuan perturan perundang-undangan.

Sementara bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP), fungsi Surat Pemberitahuan menurut Diana (2010: 122) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran dan
- b. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan perturan perundang-undangan.

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya. Kewajiban pemyampaian Surat

Pemberitahuan oleh pemotong atau pemungut pajak dilakuakn untuk setiap Masa Pajak (Diana, 2010).

### **B. Sistem Informasi Perpajakan**

Sistem teknologi Informasi telah berkembang sangat pesat. Sistem teknologi informasi ini bahkan telah diterapkan dibanyak oragnisasi dan menjadi komponen dari organisasi bersama-sama dengan manusia (Jogiyanto, 2007: 2). Sistem teknologi Informasi ini juga telah merambah dunia perapajakan, salah satunya adalah penggunaan sistem *e-Filing*. *E-Filing* sendiri adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan organisasi) ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah *Aplication Service Provider* (ASP) atau penyedia jasa aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. Penggunaan *e-Filing* di Indonesia sendiri didasarkan atas keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ//2004. Ini menunjukkan *e-Filing* telah digunakan lebih dari satu dasawarsa terakhir. *E-Filing* ini bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktik-praktik Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN). Prosedur penggunaan *e-Filing* sendiri adalah sebagai berikut:

1. Mengajukan permohonan aktivasi *Elektronik Filing Identification Number* (E-FIN) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

E-FIN adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak.

2. Setelah memperoleh Nomor E-FIN, Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri pada layanan *online* Pajak pada website DJP *online* atau website penyedia layanan SPT Elektronik.
3. Setelah memiliki akun DJP online/akun penyedia layanan SPT elektronik, wajib pajak sudah dapat menyampaikan SPT melalui menu *e-Filing*.

### ***C. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology***

Di era modernisasi seperti sekarang ini, kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari. Kemajuan teknologi ini adalah sebuah keniscayaan yang dampaknya sangat membantu umat manusia dalam meningkatkan kinerjanya. Akan tetapi, agar teknologi dapat meningkatkan kinerja, maka teknologi harus diterima dan digunakan terlebih dahulu oleh pemakainya. Menyangkut hal ini, banyak peneliti terdorong untuk melakukan riset mengenai keberterimaan sebuah teknologi.

Davis (1989) dalam penelitiannya menemukan bahwa yang menyebabkan seseorang menerima sebuah teknologi ada dua hal. Pertama adalah persepsi mereka tentang seberapa bermanfaatnya teknologi tersebut (*perceived usefulness*) dan kedua adalah persepsi mereka tentang seberapa mudahnya teknologi itu digunakan (*perceived ease of use*). Dari kedua persepsi itulah kemudian menghasilkan *Theory Acceptance Model* atau yang dikenal dengan istilah TAM. Kemudian Venkatesh dan Davis (2000) mengembangkan TAM tersebut dan merumuskan model baru yang disebut TAM 2. Akan tetapi TAM 2 bukanlah merupakan model yang terbaru tentang penerimaan teknologi ini. Venkatesh *et al.*, (2003) mengembangkan teori termutakhir dalam penelitiannya yang kemudian dikenal dengan istilah UTAUT.

UTAUT adalah akronim *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Model ini merupakan penggabungan dari 8 model penerimaan teknologi yang ada sebelumnya. Model ini merupakan pengembangan yang dilakukan Venkatesh *et al.*, (2003) dengan mengkaji delapan buah teori. Teori-teori tersebut adalah sebagai berikut:

1. Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*)
2. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*)
3. Model Motivational (*Motivational Model*)
4. Teori Perilaku Rencana (*Theory of Planned Behaviour*)
5. *Model combining the Technology Acceptance Model and Theory Planned*
6. Model Pemanfaat PC (*Model of PC Utilization*)
7. Teori Difusi Inovasi (*Innovation Diffusion Theory*)
8. Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory*)

Ada tujuh konstruk yang selalu signifikan menjadi pengaruh-pengaruh langsung terhadap niat (*intention*) atau terhadap pemakaian (*usage*) satu atau lebih model-model adopsi pembentuk UTAUT. Akan tetapi, dari ketujuh konstruk tersebut, hanya ada empat konstruk utama yang berpengaruh langsung terhadap pemakainya. Keempat konstruk tersebut adalah *performance expectancy* (ekspektansi kinerja), *effort expectancy* (ekspektansi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi-kondisi memfasilitasi).

1. *Performance expectancy* (ekspektansi kinerja)

Venkatesh *et al.*, (2003) mendefinisikan *performance expectancy* (ekspektansi kinerja) yakni sejauhmana seorang individu menggunakan sistem akan membantu dia akan mencapai keuntungan dalam pekerjaan. Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian

sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi (Venkatesh *et al.*, 2003). Adapun variabel tersebut adalah:

a. *Perceived usefulness* (persepsi kemudahan)

*Perceived usefulness* (persepsi kemudahan) adalah persepsi yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerjanya.

b. *Extrinsic Motivation* (Motivasi ekstrinsik)

*Extrinsic motivation* (motivasi ekstrinsik) adalah persepsi bahwa pengguna akan terdorong untuk melakukan sesuatu disebabkan karena hal tersebut dapat berperan dalam memperoleh hal berbeda yang lebih bernilai, misalnya prestasi kerja, pembayaran, promosi, dan lain-lain.

c. *Job Fit* (kesesuaian pekerjaan)

*Job fit* adalah sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sebuah teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya.

d. *Relative Advantage* (Keuntungan relative)

*Relative advantage* adalah sejauh mana sebuah inovasi baru dianggap lebih baik dari pendahulunya.

e. *Outcome Expectation* (ekspektasi hasil)

Ekspektasi hasil berhubungan dengan konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan pada bukti empiris, mereka dipisahkan ke dalam ekspektasi-ekspektasi kinerja (*performance expectations*) dan ekspektasi-ekspektasi personal (*personal expectations*).

2. *Effort Expectancy* (ekspektansi usaha)

*Effort expectancy* adalah ekspektansi usaha yang didefinisikan sebagai tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sebuah sistem. Kalau sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan



sebaliknya jika sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya. Ada tiga konstruksi yang melandasi konsep ini, pertama adalah persepsi kemudahan menggunakan dari TAM, kedua kompleksitas dari *model of PC utilization*, dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (Jogiyanto, 2007: 319)

### 3. *Sosial Influence* (pengaruh sosial)

*Sosial Influence* (Pengaruh Sosial) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Menurut Jogiyanto (2007: 321) Pengaruh sosial sebagai suatu penentu langsung terhadap niat diwakili oleh beberapa konstruk norma subyektif (*subjective norm*) dan faktor-faktor sosial (*social factors*)

Thompson *et al.*, (1991) menggunakan istilah norma-norma sosial (*social norms*) dalam mendefinisikan konstruk ini dan mengakui konstruk ini sama dengan norma subyektif (*subjective norms*) di TRA. Walaupun mereka berbeda label, namun masing-masing konstruk ini mengandung baik secara implisit maupun eksplisit pemahaman bahwa perilaku individual dipengaruhi oleh cara mana mereka percaya orang-orang lain akan memandang perilaku mereka sebagai hasil dari menggunakan teknologi.

### 4. *Facilitating Conditions* (kondisi-kondisi memfasilitasi)

Kondisi-kondisi memfasilitasi didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem. Definisi ini mendukung konsep yang sama dengan konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) di TPB/DTPB, TAM+TPB, kondisi-kondisi pemfasilitasi di MPCU, dan



kompatibilitas (*compatibility*) di IDT. Masing-masing konstruk ini dioperasionalkan secara sama untuk memasukan aspek-aspek lingkungan teknologikal atau organisasional yang dirancang untuk menghilangkan halangan-halangan menggunakan sistem (Jogiyanto, 2007: 324).

#### D. Rerangka Teoretis

**Gambar 2.1**  
**Model Rerangka Teoretis**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### ***A. Jenis dan Lokasi Penelitian***

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survei. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang berlokasi di Jl. Urip Sumohardjo km 4 GKN, KP 15, Makassar 90232.

#### ***B. Pendekatan Penelitian***

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *current* status dari subjek yang diteliti. Tipe penelitian ini umumnya berkaitan dengan opini (individu, kelompok atau organisasional), kejadian atau prosedur (Indriantoro dan Supomo, 2013 : 26).

### ***C. Populasi dan Sampel***

#### **1. Populasi**

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi dalam lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Makassar Utara.

#### **2. Sampel**

Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-Filing* di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Metode ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan bahwa jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui secara pasti sehingga terdapat kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah.

### ***D. Jenis dan Sumber Data***

#### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data subyek. Indriantoro dan Supomo (2013) menjelaskan bahwa data subyek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (responden).

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer biasanya diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinal (Kuncoro, 2013).

### *E. Metode Pengumpulan Data*

Pada penelitian ini fakta yang diungkap merupakan fakta aktual yaitu data yang diperoleh dari kuesioner yang berbentuk daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, di mana sudah disediakan alternatif jawaban dari pertanyaan yang telah disediakan sehingga responden tinggal memilih. Kuesioner adalah sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Untuk memperoleh data yang sebenarnya kuesioner dibagikan secara langsung kepada responden.

### *F. Instrumen Penelitian*

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket atau kuisisioner. Adapun kuesioner untuk mengukur variabel Ekpektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Menfasilitasi, Niat menggunakan *e-Filing* dan Perilaku menggunakan *e-Filing*. Untuk mengukur pendapat responden digunakan 5 skala likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Ragu-ragu (R)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (S)

### **G. Metode Analisis Data**

Analisis data yang digunakan untuk menyederhanakan data agar lebih mudah diinterpretasikan yang diolah dengan menggunakan rumus atau aturan-aturan yang ada sesuai pendekatan penelitian. Tujuan analisis data adalah mendapatkan informasi yang relevan yang terkandung di dalam data tersebut dan menggunakan hasilnya untuk memecahkan suatu masalah. Analisis data adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memproses dan menganalisis data yang telah terkumpul. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan suatu bentuk analisis yang diperuntukkan bagi data yang besar yang dikelompokkan ke dalam kategori-kategori yang berwujud angka-angka. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis

#### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, *maksimum*, *minimum*, *sum*, *range*, *kurtosis*, *skewness* atau kemencengan distribusi (Ghozali, 2016).

#### **2. Uji Kualitas Data**

##### **a. Uji Validitas Data**

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kualitas kuisioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada

kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Kriteria yang digunakan valid atau tidak valid adalah jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi dibawah  $<0,05$  maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid, dan jika korelasi skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi diatas  $>0,05$  maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur indikator variabel atau konstruk dari suatu kuesioner. Suatu kuesioner reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah *one shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik. *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan *Cronbach Alpha*  $>0.60$  atau lebih besar daripada 0.60.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Setelah mendapatkan model regresi, maka interpretasi terhadap hasil yang diperoleh tidak bisa langsung dilakukan. Hal ini disebabkan karena model regresi harus diuji terlebih dahulu apakah sudah memenuhi asumsi klasik. Uji asumsi klasik mencakup hal sebagai berikut:

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dua model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal

atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Untuk menguji normalitas data, salah satu cara yang digunakan adalah dengan melihat hasil dari uji Kolmogorof Smirnov. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka data penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Model regresi berganda yang baik adalah model regresi yang variabel – variabel bebasnya tidak memiliki korelasi yang tinggi atau bebas dari multikolinearitas. Deteksi adanya multikolinearitas dipergunakan nilai VIF (*Varian Inflation Factor*), bila nilai VIF di bawah 10 dan nilai tolerance di atas 0,1 berarti data bebas multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadinya penyimpangan model karena gangguan varian yang berbeda antar observasi satu ke observasi lain. Untuk menguji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser.

#### 4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis terhadap pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel tergantung, baik secara parsial maupun simultan. Analisis ini untuk menguji hipotesis 1 sampai 5.



Rumus untuk menguji pengaruh variable independen terhadap variable dependen yaitu :

$$Y_1 = + {}_1 X_1 + {}_2 X_2 + {}_3 X_3 + \dots \dots \dots (1)$$

$$Y_2 = + {}_4 Y_1 + {}_5 X_4 + \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

$Y_1$  = Niat Menggunakan *e-Filing*

$Y_2$  = Perilaku Menggunakan *e-Filing*

$X_1$  = Ekspektasi Kinerja

$X_2$  = Ekspektasi Usaha

$X_3$  = Pengaruh Sosial

$X_4$  = Kondisi Memfasilitasi

= Konstanta

= Path Coefficient

= Error

Uji hipotesis ini dilakukan melalui uji koefisien determinasi dan uji regresi secara parsial (t-test):

#### 1) Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  mempunyai interval antara 0 sampai 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika nilai  $R^2$  bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika  $R^2$  bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- a) Jika  $K_d$  mendekati nol (0) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tidak kuat.
- b) Jika  $K_d$  mendekati satu (1) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

## 2) Uji Regresi Secara Parsial

Uji  $t$  (t-test) digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji  $t$  adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel dependen secara individu terhadap variabel dependen, dilakukan dengan membandingkan  $p$ -value pada kolom Sig masing-masing variabel independen dengan tingkat signifikan yang digunakan 0,05.

Berdasarkan nilai probabilitas dengan  $\alpha = 0,05$ :

- a) Jika probabilitas  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak
- b) Jika probabilitas  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima

ALAUDDIN  
M A K A S S A R

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Gambaran Umum Instansi***

##### **1. Sejarah Singkat Instansi**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara merupakan salah satu KPP yang berada di bawahkoordinasi Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Wilayah kerjanya tersebar di enam kecamatan yang mencakup 63kelurahan di kota Makassar. Jumlah Wajib Pajak terdaftar saat ini mencapai 130.000 Wajib Pajak. Sektor perekonomian yang dominan adalah perdagangan dan industri, mengingat di Makassar terdapat pelabuhan dan kawasan industri.

KPP Pratama Makassar Utara melewati sejarah perjalanan yang panjang seiring dengan transformasi kelembagaan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994, di Makassar hanya terdapat satu kantor pajak, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang yang berada di bawah Kantor Wilayah XII Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara. Laju perekonomian Kota Makassar yang sangat tinggi, menyebabkan pada tahun 2001 KPP Ujung Pandang dipecah menjadi KPP Makassar Utara dan KPP Makassar Selatan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001.

KPP Makassar Utara ini kemudian bertransformasi menjadi KPP Pratama Makassar Utara sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal

Direktorat Jenderal Pajak. Perubahan ini merupakan bagian dari reformasi dan modernisasi perpajakan yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Semangat reformasi dan modernisasi ini yang kemudian membawa KPP Pratama Makassar Utara senantiasa memberikan kontribusi positif bagi penerimaan negara serta terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Semangat ini juga yang membawa KPP Pratama Makassar Utara mampu meraih berbagai prestasi termasuk menjadi Kantor Pelayanan Pajak percontohan di lingkungan Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara.

## **2. Tugas dan Fungsi**

Sesuai dengan PMK-206.02/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama bertugas ‘melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.’ Untuk melaksanakan tugas tersebut, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;

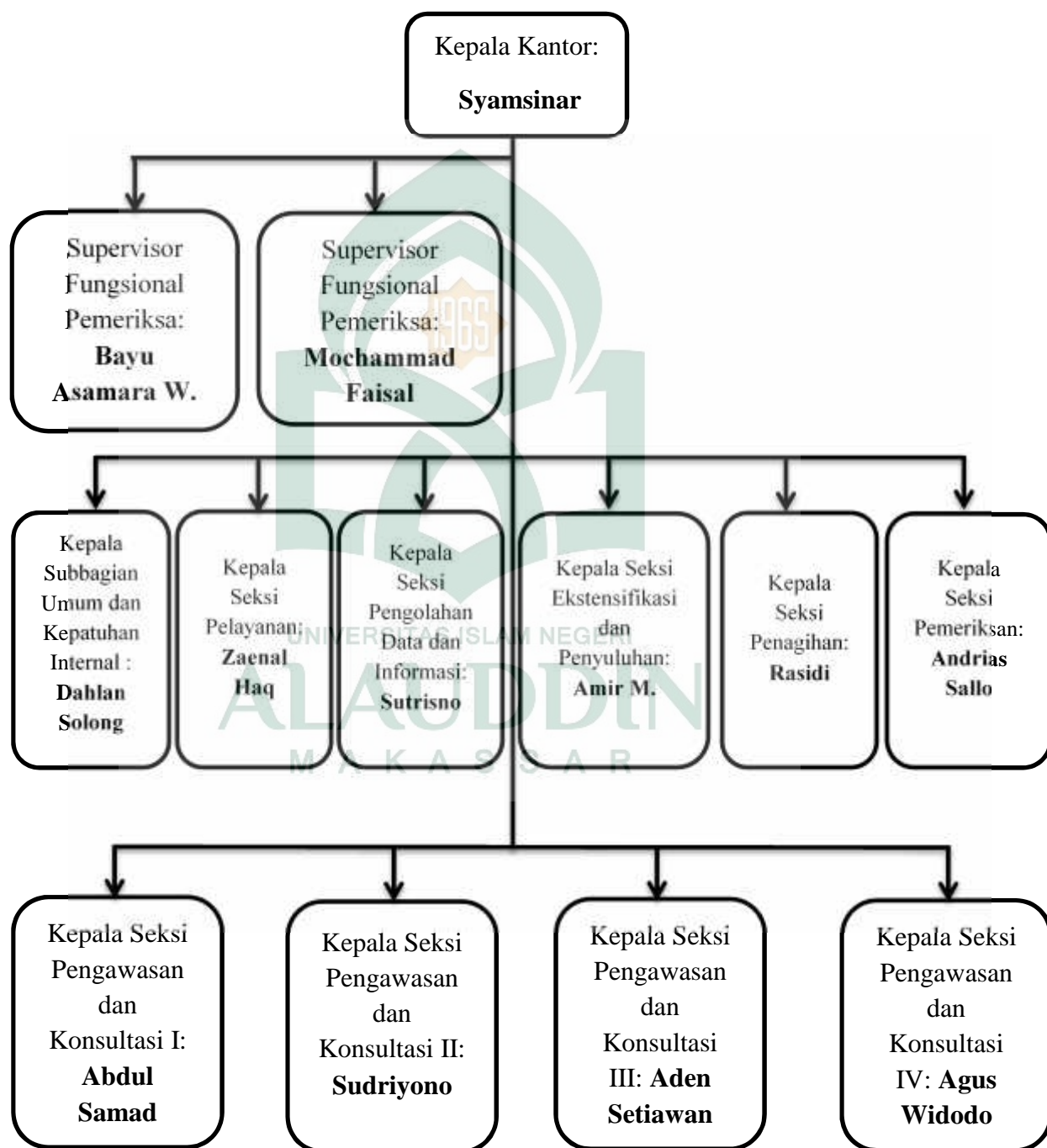
- e. Pelayanan perpajakan;
- f. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak;
- g. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- h. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- i. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- j. Pengawasan kepatuhan wajib kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- k. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan; dan
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.



### 3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi KPP Makassar Utara



## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Data Penelitian**

#### **a. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Proses pendistribusian dan pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih tiga minggu. Kuesioner yang disebar sejumlah sebanyak 128 buah. Terdapat 24 buah kuesioner yang tidak memenuhi syarat untuk diolah sehingga total kuesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 104 kuesioener.

#### **b. Gambaran Umum Responden**

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Gambaran umum 104 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini ditunjukkan oleh tabel 4.1 sampai dengan 4.5.

**Tabel 4.1**

**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	63	61%
Perempuan	41	39%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi pada penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 63 orang (61%) dari 104 orang responden.



**Tabel 4.2**  
**Profil Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< 25 Tahun	28	27%
25-35 Tahun	68	65%
36-45 Tahun	5	5%
46-55 Tahun	2	2%
>55 Tahun	1	1%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Grafik 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi pada penelitian ini sebagian besar berusia antara 25-35 tahun, yaitu sebanyak 68 orang (65%) dari 104 orang responden.

**Tabel 4.3**  
**Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
SMA	37	35%
Diploma	9	9%
Sarjana	54	52%
Magister	4	4%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.3 menunjukkan mayoritas responden berpendidikan terakhir sarjana, yaitu sebanyak 54 orang (52%) dari total 104 responden.

**Tabel 4.4**  
**Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
PNS	5	5%
Swasta	82	79%
Wirusaha	2	2%
Lainnya	15	14%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa ditinjau dari jenis pekerjaannya, responden yang berpartisipasi sebagian besar adalah pekerja swasta, yakni sebanyak 82 orang (79%) dari total 104 responden.

**Tabel 4.5**  
**Profil Responden Berdasarkan Pengetahuan Perpajakan**

<b>Pengetahuan Pajak</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Brevet	5	5%
Penyuluhan	20	19%
Lainnya	18	17%
Tidak ada	61	55%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak pernah memperoleh informasi-informasi perpajakan, yakni sebanyak 61 orang (59%) dari total 104 responden.

## 2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian (ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, niat penggunaan *e-Filing* dan perilaku menggunakan *e-Filing*. Tabel statistik deskriptif disajikan dalam tabel dibawah ini.

**Tabel 4.6**  
**Statistik Deskriptif Variabel Ekspektasi Kinerja**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ekspektasi_Kinerja_1	104	2	5	4.40	.646
Ekspektasi_Kinerja_2	104	2	5	4.10	.661
Ekspektasi_Kinerja_3	104	3	5	4.23	.578
Ekspektasi_Kinerja_4	104	3	5	4.32	.596
Ekspektasi_Kinerja_5	104	2	5	4.05	.716
Ekspektasi_Kinerja_6	104	3	5	4.44	.572
Valid N (listwise)	104				

Sumber: Output SPSS, 2017

Dari Tabel 4.6 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan ekspektasi kinerja memiliki rata-rata 4. Responden cenderung setuju, bahwa penerapan *e-Filing* dalam pelaporan SPT, dapat meningkatkan kinerja mereka.

Tabel 4.7

## Statistik Deskriptif Variabel Ekspektasi Usaha

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ekspektasi_Usaha_1	104	2	5	3.95	.674
Ekspektasi_Usaha_2	104	1	5	3.98	.724
Ekspektasi_Usaha_3	104	2	5	3.91	.698
Ekspektasi_Usaha_4	104	2	5	3.98	.638
Ekspektasi_Usaha_5	104	2	5	4.07	.643
Valid N (listwise)	104				

Sumber: Output SPSS, 2017

Dari tabel 4.7 di atas, dapat dilihat bahwa setiap item ekspektasi usaha secara rata-rata  $> 3$ . Artinya, dari jawaban responden menyatakan adanya kemudahan dalam penggunaan *e-Filing* sehingga responden akan menggunakan *e-Filing* secara terus-menerus.

Tabel 4.8

## Ststistik Deskriptif Variabel Pengaruh Sosial

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengaruh_Sosial_1	104	1	5	3.52	.924
Pengaruh_Sosial_2	104	1	5	3.44	.954
Pengaruh_Sosial_3	104	1	5	3.62	.938
Pengaruh_Sosial_4	104	1	5	3.97	.830
Valid N (listwise)	104				

Sumber: Output SPSS, 2017

Dari tabel 4.8 di atas, dapat dilihat bahwa setiap item pengaruh sosial secara rata-rata  $>3$  sehingga dapat disimpulkan bahwa responden rata-rata sering mendapatkan dukungan atau pengaruh dari lingkungan sosialnya sehubungan dengan penggunaa *e-Filing* dalam pelaporan pajak.

**Tabel 4.9**

**Statistik Deskriptif Variabel Kondisi Memfasilitasi**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kondisi_Memfasilitasi_1	104	1	5	4.11	.823
Kondisi_Memfasilitasi_2	104	2	5	3.75	.721
Kondisi_Memfasilitasi_3	104	2	5	3.88	.687
Kondisi_Memfasilitasi_4	104	2	5	4.05	.781
Valid N (listwise)	104				

Sumber: Output SPSS, 2017

Dari tabel 4.9 di atas, dapat dilihat bahwa setiap item kondisi memfasilitasi secara rata-rata  $>3$ . Disini, responden setuju bahwa mereka memerlukan adanya infrastruktur untuk dapat menggunakan *e-Filing*.

**Tabel 4.10**

**Statistik Deskriptif Variabel Niat Penggunaan *e-Filing***

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Niat_Menggunakan_1	104	2	5	4.24	.770
Niat_Menggunakan_2	104	2	5	4.24	.757
Niat_Menggunakan_3	104	2	5	4.24	.794
Valid N (listwise)	104				

Sumber: Output SPSS, 2017

Dari tabel 4.10 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item niat penggunaan *e-Filing* memiliki rata-rata  $>4$ . Artinya, responden setuju bahwa apabila terdapat niat untuk menggunakan *e-Filing*, maka responden cenderung untuk menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan pajaknya.

**Tabel 4.11**

**Statistik Deskriptif Variabel Perilaku Menggunakan**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perilaku_Menggunakan_1	104	1	5	3.87	.882
Perilaku_Menggunakan_2	104	2	5	4.09	.712
Perilaku_Menggunakan_3	104	2	5	3.85	.747
Perilaku_Menggunakan_4	104	2	5	3.96	.736
Valid N (listwise)	104				

Sumber: Output SPSS, 2017

Dari tabel 4.11 di atas, dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan secara rata-rata  $> 3$ . Artinya bahwa rata-rata responden akan terus menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan pajaknya.

### **C. Hasil Uji Kualitas Data**

#### **1. Hasil Uji Validitas**

Menurut Ghazali (2016) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian**

Variabel	R Hitung	R Tabel	Status
Ekspektasi Kinerja	0.854	0.1927	Valid
	0.863		Valid
	0.890		Valid
	0.881		Valid
	0.817		Valid
	0.870		Valid
Ekspektasi Usaha	0.887	0.1927	Valid
	0.894		Valid
	0.872		Valid
	0.902		Valid
	0.860		Valid
Pengaruh Sosial	0.895	0.1927	Valid
	0.912		Valid
	0.874		Valid
	0.650		Valid
Kondisi Memfasilitasi	0.771	0.1927	Valid
	0.770		Valid
	0.838		Valid
	0.665		Valid
Niat Menggunakan	0.967	0.1927	Valid
	0.971		Valid
	0.964		Valid



Perilaku Menggunakan	0.737	0.1927	Valid
	0.789		Valid
	0.625		Valid
	0.774		Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.12 di atas dapat dilihat bahwa korelasi antara masing-masing skor butir pernyataan terhadap total skor variabel menunjukkan hasil signifikan (pada level 0.05). Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pernyataan pada variabel konstruk penelitian adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara One Shot atau pengukuran sekali saja. Disini, pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban. Untuk mengukur reliabilitas, diuji dengan statistic Cronbach Alpha ( ). Menurut Nunally dalam Ghozali (2016), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.70$ . Hasil pengujian dengan menggunakan program SPSS 23 menunjukkan nilai Cronbach Alpha variabel yang diteliti dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha
1. Ekspektasi Kinerja	6	0.928
2. Ekspektasi Usaha	5	0.929
3. Pengaruh Sosial	4	0.858
4. Kondisi Memfasilitasi	4	0.751
5. Niat Menggunakan	3	0.965
6. Perilaku Menggunakan	4	0.704

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa nilai cronbach alpha masing-masing instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $> 0.70$ . Hal ini mengisyaratkan bahwa data yang dikumpulkan dengan menggunakan instrument tersebut reliabel.

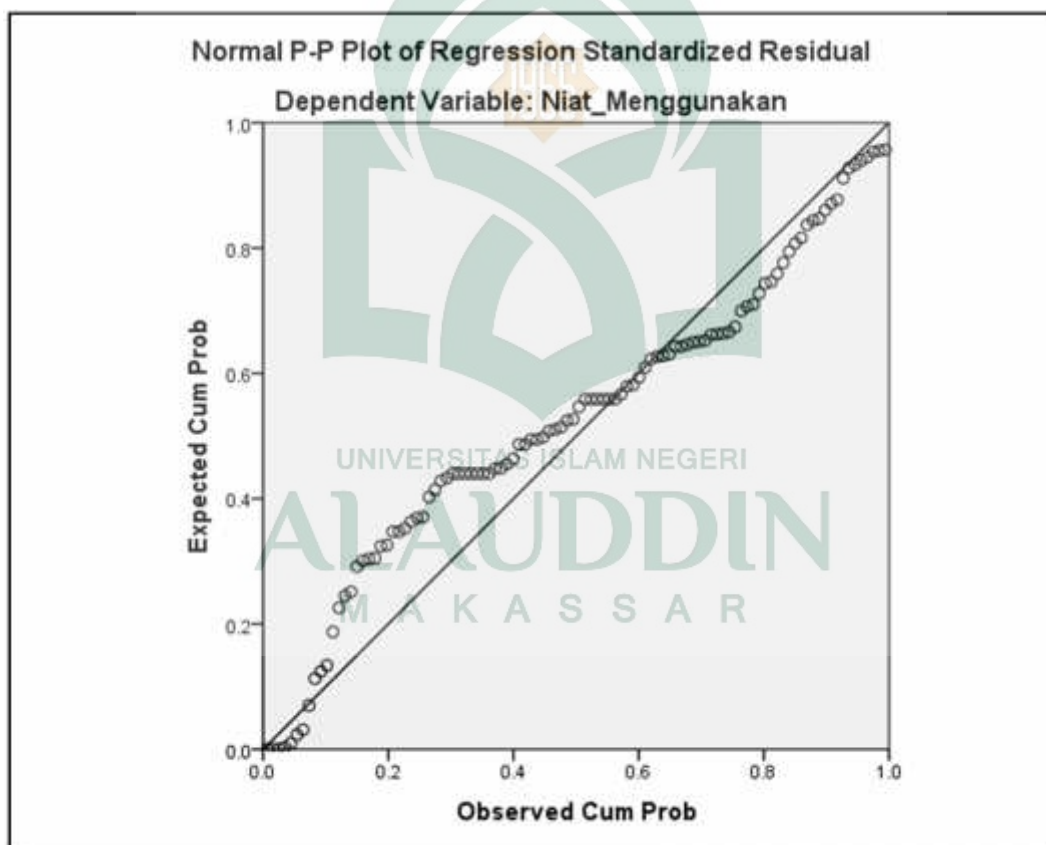
#### **D. Uji Asumsi Klasik**

Penelitian ini akan menguji dua model regresi. Regresi pertama menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan pengaruh sosial terhadap niat menggunakan *e-Filing*. Sementara regresi kedua menganalisis pengaruh kondisi memfasilitasi dan niat penggunaan *e-Filing* terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*. Oleh karenanya, pengujian asumsi klasik juga akan menguji dua model regresi tersebut.

### 1. Uji Normalitas

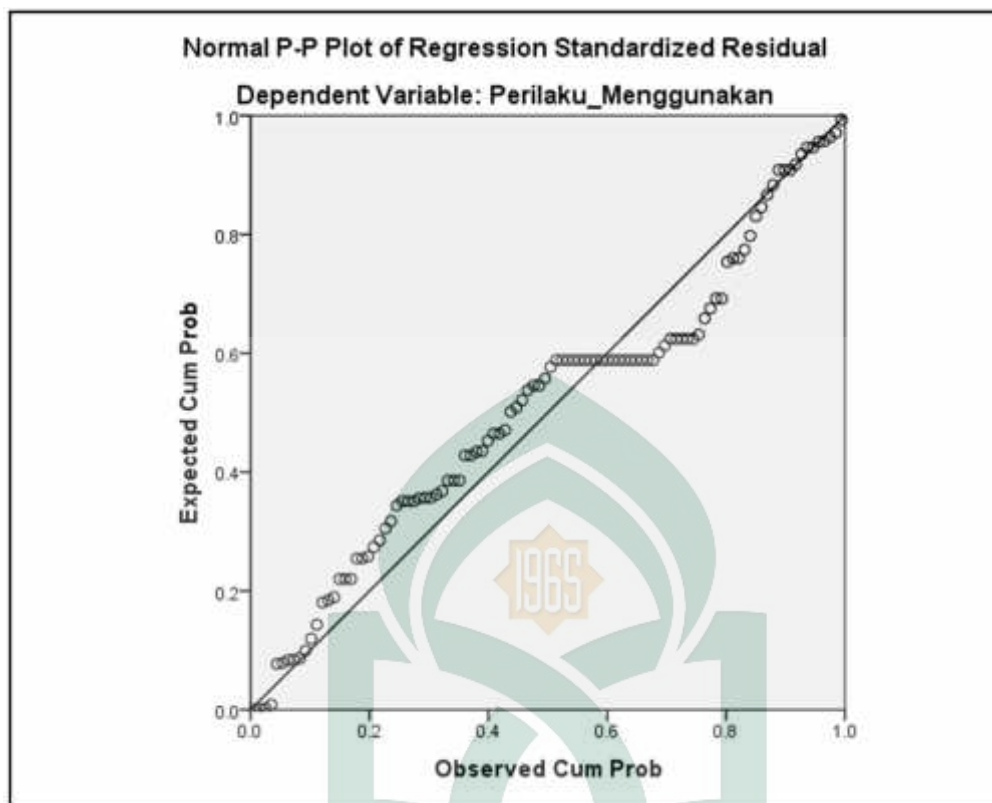
Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian tentang normal atau tidaknya data dalam penelitian ini dilakukan dengan 2 cara yaitu : dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik untuk melihat distribusi normal dapat dilihat dengan grafik normal Probability-Plot. Sedangkan dengan uji statistik dapat dilakukan dengan uji non parametric *Kolmogorov-Smirnov*.

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Normalitas Regresi Pertama**



Sumber: Output SPSS, 2017

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Normalitas Regresi Kedua**



Sumber: Output SPSS, 2017

Hasil uji normalitas dengan menggunakan *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa regresi memenuhi asumsi normal. Hasil yang ditunjukkan pada gambar 4.2, terlihat titik-titik menyebar menjauhi garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara tidak normal. Sementara pada

gambar 4.3, terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Pertama**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		104
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.85648780
Most Extreme Differences	Absolute	.148
	Positive	.083
	Negative	-.148
Kolmogorov-Smirnov Z		1.514
Asymp. Sig. (2-tailed)		.020

Sumber: Output SPSS, 2017

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Kedua**

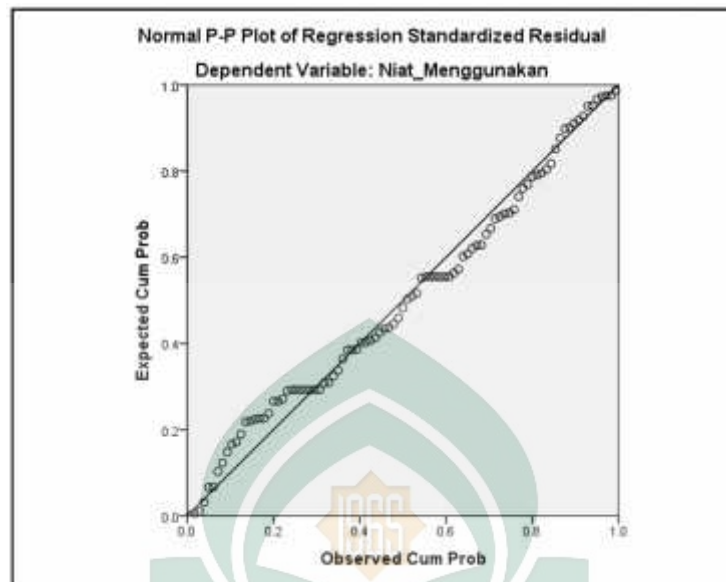
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		104
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.98929279
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.127
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		1.297
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069

Sumber: Output SPSS, 2017

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) pada tabel 4.14 menunjukkan nilai 1,514 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,020. Karena hasil Kolmogorov-Smirnov menunjukkan signifikansi di bawah 0,05 maka hal tersebut menunjukkan bahwa data residual terdistribusi tidak normal. Sementara itu hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) pada tabel 4.15 menunjukkan nilai 1,297 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,69. Karena hasil Kolmogorov-Smirnov menunjukkan signifikansi di atas 0,05 maka hal tersebut menunjukkan bahwa data residual terdistribusi secara normal. Hasil uji ini memperkuat hasil uji normalitas dengan grafik distribusi di mana regresi pertama menunjukkan hasil bahwa data terdistribusi secara tidak normal, sedangkan regresi kedua menunjukkan data terdistribusi secara normal.

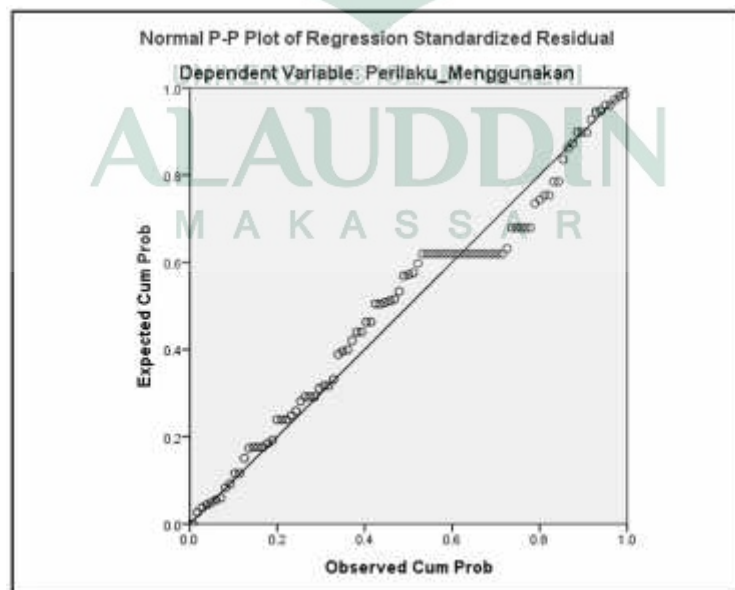
Adanya ketidaknormalan data tersebut diduga karena adanya data yang bernilai ekstrim atau disebut data outlier. Data outlier adalah data yang dalam observasi nilainya sangat berbeda dengan sebagian besar data lainnya. Untuk itu dilakukan pendeteksian data outlier tersebut untuk menanggulangi masalah ketidaknormalan data di atas. Setelah dilakukan perhitungan, didapat sebanyak 11 data yang dianggap outlier. Sisa data sebanyak 93 kemudian diolah dan hasilnya seperti di bawah ini.

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Normalitas Regresi Pertama Setelah Pendeteksian Outlier**



Sumber: Output SPSS, 2017

**Gambar 4.5**  
**Hasil Uji Normalitas Regresi Kedua Setelah Pendeteksian Outlier**



Sumber: Output SPSS, 2017



Hasil yang ditunjukkan pada gambar 4.4 dan gambar 4.5 memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa pada kedua regresi di atas, data terdistribusi secara normal. Kemudian, untuk memperjelas normalitas data tersebut, kembali dilakukan pengujian Kolmogorov Smirnov. Hasilnya seperti di bawah ini.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Pertama Setelah Pendeteksian**  
**Outlier**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36296507
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.061
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.824
Asymp. Sig. (2-tailed)		.505

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS, 2017

Tabel 4.17

**Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Kedua Setelah Pendeteksian  
Outlier**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.60276998
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.001
Asymp. Sig. (2-tailed)		.269

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS, 2017

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) pada tabel 4.16 menunjukkan nilai 0,824 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,505. Karena hasil Kolmogorov-Smirnov menunjukkan signifikansi diatas 0,05 maka hal tersebut menunjukkan bahwa data residual terdistribusi secara normal. Sementara untuk persamaan kedua, hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) pada tabel 4.17 menunjukkan nilai 1,001 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,269. Karena hasil Kolmogorov-Smirnov menunjukkan signifikansi di atas 0,05 maka hal tersebut menunjukkan bahwa data residual terdistribusi secara normal. Hasil uji ini memperkuat hasil uji normalitas dengan grafik distribusi di mana kedua regresi menunjukkan hasil bahwa data terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Selanjutnya adalah pengujian multikolinearitas. Menurut Ghazali (2016), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pada penelitian ini untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Menurut Ghazali (2016), nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance 0.10 atau sama dengan VIF 10. Nilai tolerance dan VIF dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	VIF	Tolerance
Ekspektasi Kinerja	1.858	.538
Ekspektasi Usaha	1.784	.561
Pengaruh Sosial	1.376	.727
Niat Menggunakan	1.388	.720
Kondisi Memfasilitasi	1.388	.720

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa tidak satupun variabel bebas yang memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0.1. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak adan multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel pengganggu dari suatu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Glejser Regresi Pertama**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.021	.778		1.312	.193
1 Ekspektasi_Kinerja	.063	.040	.224	1.601	.113
Ekspektasi_Usaha	-.028	.042	-.091	-.663	.509
Pengaruh_Sosial	-.072	.035	-.249	-2.066	.420

a. Dependent Variable: ABS\_RES\_1

Sumber: Output SPSS, 2017

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Glejser Regresi Kedua**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.944	.964		-2.017	.047
1 Kondisi_Memfasilitasi	.043	.064	.078	.672	.503
Niat_Menggunakan	.188	.071	.306	2.639	.100

a. Dependent Variable: ABS\_RES\_2

Sumber: Output SPSS, 2017

Tabel 4.17 dan 4.18 di atas menunjukkan bahwa ketiga variabel tidak signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya diatas kepercayaan 5%. Sehingga dalam model kedua regresi tidak terdapat indikasi adanya Heterokedastisitas.

### E. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat lima hipotesis yang akan diuji yakni variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-Filing* dan apakah kondisi memfasilitasi dan niat menggunakan *e-Filing* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*.

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda yaitu dengan melihat tingkat signifikansi dari masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dapat diketahui bahwa hipotesis diterima atau ditolak. Hasil uji hipotesis disajikan dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 4.21**  
**Hasil Analisa regresi Berganda Berdasarkan Niat Menggunakan *e-Filing***

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.547	1.245		3.653	.000
1 Ekspektasi_Kinerja	.231	.063	.424	3.648	.000
Ekspektasi_Usaha	.063	.067	.107	.942	.349
Pengaruh_Sosial	.088	.056	.157	1.574	.119
F = 16.287 Sig = 0.000					
R = 0.595					
R Square = 0.354					
Adj. R Square = 0.333					

**Tabel 4.22**  
**Hasil Analisa regresi Berganda Berdasarkan Perilaku Menggunakan *e-Filing***

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.944	.964		-2.017	.047
1 Kondisi_Memfasilitasi	.043	.064	.078	.672	.503
Niat_Menggunakan	.188	.071	.306	2.639	.010
F = 6.446                      Sig = 0.002 R = 0.354 R Square = 0.125 Adj. R Square = 0.106					

Dari tabel 4.21 dan 4.22 di atas, diperoleh besarnya Adjusted R Square pada variabel dependen Niat Menggunakan *e-Filing* adalah 0.333. Hal ini berarti bahwa 33.3% variasi niat menggunakan *e-Filing* dapat dijelaskan dari tiga variabel independen yaitu, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial. Untuk besarnya adjusted R Square pada variabel dependen perilaku menggunakan *e-Filing* adalah 0.106. Hal ini berarti 10.6% variasi perilaku menggunakan *e-Filing* dapat dijelaskan dari dua variabel independen yaitu niat menggunakan dan kondisi yang memfasilitasi. Sedangkan sisanya yakni 66.7% untuk niat menggunakan *e-Filing* dan 89.4% untuk perilaku menggunakan *e-Filing* dijelaskan oleh sebab-sebab di luar model.

Hasil Anova atau uji F menunjukkan angka 16.287 dengan p-value 0.000 pada dependen niat menggunakan *e-Filing* dan 6.446 dengan p-value 0.002 pada dependen perilaku menggunakan *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dalam penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependennya.

Pengujian terhadap kelima hipotesis dapat dilihat dari nilai koefisien dan p-value (signifikan t) dari tiap-tiap variable independen. Apabila nilai positif maka ada hubungan positif, demikian juga sebaliknya. Apabila pvalue lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan, maka hipotesis alternatif berhasil didukung. Tingkat keyakinan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% ( $\alpha = 5\%$ ), yang berarti mentoleransi tingkat penyimpanan maksimum 5%. Untuk pengujian tersebut menggunakan program SPSS 21. Hasil interpretasi atas hipotesis penelitian yang diajukan dapat dilihat sebagai berikut:

### **1. Hasil Pengujian Ekspektasi Kinerja Terhadap Niat Menggunakan *e-Filing***

Hipotesis 1 menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa semakin tinggi keyakinan seseorang bahwa *e-Filing* dapat meningkatkan kinerja pelaporan pajaknya, maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan pajak mereka. Tujuan hipotesis ini adalah untuk mengetahui apakah ekspektasi kinerja akan mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*.

Berdasarkan tabel 4.21 menunjukkan nilai  $t = 0.000$  dengan koefisien regresi 0.231, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat wajib pajak menggunakan *e-Filing* diterima. Artinya bahwa faktor ekspektasi kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-Filing*. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Wulandari (2016) bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*.



Sementara itu, hasil inipun sesuai dengan teori UTAUT yang dicetuskan oleh Venkatesh *et al.*, (2003). Dalam teorinya, ia mengemukakan bahwa konstruk ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap minat penggunaan Sistem Informasi. Ini juga konsisten dengan penelitian lainnya yakni Handayani (2007) dan Hamzah (2009) yang juga mendapatkan hasil bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Dengan diterimanya hipotesis 1 maka untuk dapat meningkatkan niat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*, dapat dilakukan dengan meningkatkan faktor-faktor ekspektasi kinerja atau dapat dilakukan dengan menanamkan keyakinan kepada wajib pajak bahwa dengan menggunakan *e-Filing* akan membantu meningkatkan kinerja perpajakan mereka, yakni pelaporan pajak lebih cepat, meningkatkan efektivitas dalam pelaporan pajak, meningkatkan kualitas pelaporan pajak, dan pelaporan pajak lebih mudah.

## **2. Hasil Pengujian Ekspektasi Usaha Terhadap Niat Menggunakan *e-Filing***

Hipotesis 2 menyatakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-Filing*. Dengan kata lain, semakin tinggi anggapan tentang kemudahan *e-Filing*, maka semakin tinggi pula niat wajib pajak menggunakannya. Hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah ekspektasi mengenai usaha menggunakan *e-Filing* tersebut memengaruhi niat menggunakan *e-Filing* bagi wajib pajak.

Berdasarkan tabel 4.21 menunjukkan bahwa ekspektasi usaha mempunyai nilai  $t = 0.349$  dengan koefisien regresi sebesar 0.63. Hasil tersebut membuat hipotesis kedua yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif

dan signifikan terhadap niat wajib pajak menggunakan *e-Filing* tidak dapat diterima karena nilai  $t$  menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0.05.

Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari (2016) yang justru menemukan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Hasil ini juga bertentangan dengan Venkatesh *et al.*, (2003) dan Handayani (2007) yang menyatakan terdapat adanya hubungan yang signifikan antara ekspektasi usaha terhadap minat pemanfaatan Sistem Informasi. Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya bisa jadi disebabkan lingkungan wajib pajak yang berbeda.

Hasil ini juga bertentangan dengan pendapat Davis *et al.*, (1989) menyatakan bahwa pemanfaatan SI yang mudah atau tidak memerlukan upaya yang keras akan mempengaruhi pemakai untuk menggunakan SI dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini bisa terjadi karena wajib pajak bukan melihat mudah atau sulitnya sistem *e-Filing* ini, akan tetapi bagaimana *e-Filing* dapat melaporkan pajak mereka saja. Entah itu mudah atau tidak, yang jelas pajak tahunan mereka terlaporkan.

### **3. Hasil Pengujian Pengaruh Sosial Terhadap Niat Menggunakan *e-Filing***

Hipotesis 3 menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-Filing*. Dengan kata lain, semakin tinggi pengaruh lingkungan, maka semakin tinggi pula niat wajib pajak menggunakan *e-Filing*. Hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh sosial memengaruhi niat menggunakan *e-Filing* bagi wajib pajak.

Berdasarkan tabel 4.21 menunjukkan bahwa pengaruh sosial mempunyai nilai  $t = 0.119$  dengan koefisien regresi sebesar 0.88. Hasil membuat hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat wajib pajak menggunakan *e-Filing* tidak dapat diterima karena nilai  $t$  menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0.05.

Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian terdahulu seperti yang dilakukan Lie (2013) dan Handayani (2007). Mereka menemukan bahwa faktor sosial diantaranya teman, rekan kerja dan saudara mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Hal inipun tidak konsisten dengan penelitian Thompson *et al.*, (1991), Venkatesh and Davis (2000) dan Venkatesh *et al.*, (2003) yang mendapatkan pengaruh positif dan signifikan dari faktor sosial terhadap pemakai sistem informasi. Hal ini dapat terjadi karena bisa jadi, para wajib pajak tidak peduli siapa yang mempengaruhi mereka melaporkan pajak menggunakan *e-Filing*. Baik itu keluarga, saudara, rekan kerja, ataupun tempat mereka bekerja, mereka tidak menganggapnya penting sebab, yang paling utama bagi mereka adalah laporan pajak mereka terlapor dengan baik.

#### **4. Hasil Pengujian Kondisi Memfasilitasi Terhadap Perilaku Menggunakan *e-Filing***

Hipotesis 4 menyatakan bahwa kondisi memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*. Dengan kata lain, semakin tinggi kondisi-kondisi yang ketersediaan infrastruktur untuk dalam menggunakan *e-Filing*, maka semakin baik pula perilaku wajib pajak menggunakan *e-Filing*. Hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah kondisi memfasilitasi mempengaruhi perilaku menggunakan *e-Filing* bagi wajib pajak.

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukkan bahwa kondisi memfasilitasi mempunyai nilai  $t = 0.503$  dengan koefisien regresi sebesar 0.43. Hasil membuat hipotesis keempat yang menyatakan bahwa kondisi memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* tidak dapat diterima karena nilai  $t$  menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0.05.

Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian, Venkatesh *et al.*, (2003), dan Handayani (2007) yang menyatakan bahwa kondisi-kondisi memfasilitasi mempengaruhi pengguna sistem informasi. Tapi hasil penelitian ini justru sejalan dengan apa yang ditemukan Thompson (1991) yakni antara kondisi memfasilitasi dan pemakai sistem informasi tidak ada memiliki pengaruh yang signifikan. Perbedaan ini dapat terjadi karena kemungkinan disebabkan oleh lingkungan kerja yang berbeda dan budaya yang berbeda yang melingkupi responden masing-masing.

Hasil penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa tersedianya *hardware* maupun bantuan apabila mengalami kesulitan menggunakan *e-Filing*, tidak menyebabkan wajib pajak berniat menggunakan *e-Filing* tersebut. Hal yang paling utama bagi mereka adalah bagaimana laporan pajak tahunan mereka terlapor dengan baik.

## **5. Hasil Pengujian Niat Menggunakan Terhadap Perilaku Menggunakan *e-Filing***

Hipotesis 5 menyatakan bahwa niat menggunakan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*. Dengan kata lain, semakin tinggi niat, maka semakin baik pula perilaku wajib pajak

menggunakan *e-Filing*. Hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah niat menggunakan mempengaruhi perilaku menggunakan *e-Filing* bagi wajib pajak.

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukkan variabel niat menggunakan memiliki nilai  $t = 0.010$  dengan koefisien regresi 0.881, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa yang menyatakan bahwa niat menggunakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* dapat diterima. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Handayani (2007) yang justru menemukan bahwa minat/niat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku pengguna Sistem Informasi.

Akan tetapi, hasil ini sesuai dengan pendapat Yu (2012) yang menjelaskan bahwa menurut teori psikologi, perilaku individu dipengaruhi oleh niat dari individu itu sendiri. Dalam konteks pengguna *e-Filing* ini, perilaku wajib pajak yang akan terus menggunakan *e-Filing*, memang berdasarkan dari niat mereka. Hasil ini pun sesuai dengan Thompson (1991) dan Venkatesh *et al.*, (2003) yang menemukan bahwa niat memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh, maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini adalah:

1. Dari kelima hipotesis yang diajukan, hanya ada dua hipotesis yang berhasil didukung secara signifikan, yaitu hipotesis satu dan hipotesis lima. Sedangkan hipotesis kedua, ketiga, dan keempat tidak didukung secara signifikan sehingga hipotesis tersebut ditolak.
2. Berdasarkan bukti empiris yang ada, dapat diketahui bahwa variabel ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Artinya responden yakin bahwa dengan menggunakan *e-Filing*, kinerja laporan perpajakannya akan meningkat. Hal ini konsisten dengan penelitian Wulandari (2016) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Hal ini juga konsisten dengan penelitian lainnya yakni Venkatesh *et al.*, (2003), Handayani (2007) dan Hamzah (2009) yang juga mendapatkan hasil bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.
3. Variabel ekspektasi usaha berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa memang wajib pajak mempertimbangkan kemudahan atau kesulitan sistem dalam penggunaan *e-Filing* ini, akan tetapi pengaruhnya tidak signifikan sebab yang paling utama bagi mereka adalah, bagaimana laporan pajak mereka dilaporkan dengan baik.
4. Bukti empiris menunjukkan bahwa variabel pengaruh sosial memiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap niat wajib pajak menggunakan

*e-Filing*. Hal ini dapat terjadi karena bisa jadi, para wajib pajak tidak peduli siapa yang mempengaruhi mereka melaporkan pajak menggunakan *e-Filing*. Baik itu keluarga, saudara, rekan kerja, ataupun tempat mereka bekerja, mereka tidak menganggapnya penting sebab, yang paling utama bagi mereka adalah laporan pajak mereka terlapor dengan baik sehingga pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh secara signifikan.

5. Variabel kondisi-kondisi memfasilitasi pemakai memiliki pengaruh tapi tidak signifikan terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*. Hasil penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa tersedianya *hardware* maupun bantuan apabila mengalami kesulitan menggunakan *e-Filing*, memang menyebabkan wajib pajak berniat menggunakan *e-Filing* tersebut. Akan tetapi pengaruh ini tidaklah signifikan karena hal yang paling utama bagi mereka adalah bagaimana laporan pajak tahunan mereka terlapor dengan baik.
6. Ditemukan bahwa variabel niat menggunakan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan *e-Filing*. Hasil ini sesuai dengan pendapat Yu (2012) yang menjelaskan bahwa menurut teori psikologi, perilaku individu dipengaruhi oleh niat dari individu itu sendiri. Dalam konteks pengguna *e-Filing* ini, perilaku wajib pajak yang akan terus menggunakan *e-Filing*, memang berdasarkan dari niat mereka. Hasil ini pun sesuai dengan Thompson (1991) dan Venkatesh *et al.*, (2003) yang menemukan bahwa niat memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

#### **B. Implikasi dan Keterbatasan**

Terdapat implikasi dan juga keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Meskipun penelitian ini tidak berhasil mendukung seluruh hipotesis yang diajukan, namun hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai



bahan pertimbangan bagi otoritas pajak dalam menyempurnakan penerapan *e-Filing* dikemudian hari, utamanya pada hal yang mengenai ekspektasi kinerja.

2. Penelitian ini memiliki keterbatasan sebab kebanyakan yang menjadi responden adalah pengguna yang benar-benar baru pertama kali menggunakan *e-Filing*. Hal ini menjadi kelemahan sebab bisa jadi pendapat yang dituangkan responden ke dalam kuesioner masih belum menggambarkan apa yang sebenarnya. Sehingga menimbulkan masalah apabila persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.
3. Adanya keterbatasan waktu tidak memungkinkan peneliti untuk menguji faktor lain penggunaan *e-Filing* sebagai variabel yang mungkin memoderasi hubungan antara variabel independen dan dependen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Abu Ibrahim Muhammad. "Pajak Dalam Islam". *Almanhaj.or.id*. 8 Mei 2008. <https://almanhaj.or.id/2437-pajak-dalam-islam.html> (13 November 2016).
- Alshehri, Mohammed., Drew, & Steve AlGhamdi, Rayed. 2012. Analysis Of Cityzens" Acceptance for E-Government Services: *Applying the UTAUT Model*. School of ICT, Griffith University, Brisbane, Australia.
- Al-Qeisi, Kholoud., Denis, Charles., Hegazy, Ahmed., & Abbad, Muneer. 2015. How Viable is the UTAUT Model in Non-Westren Contexts? *International Business Research*, 8(2) 2015.
- Bendi, R. Kristoforus Jawa dan Sri Andayani. 2013. Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Model UTAUT. *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan 2013*. ISBN: 979-26-0266-6.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), pp:319-339.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warsaw, P.R., 1989, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theorical Models," *Management Science*, Vol.39, No.8, pp. 983-1003.
- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi, & Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Direktorat Jenderal Pajak. "Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak". *Situs Resmi Dirjen Pajak*. <http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak> (1 November 2016).
- Fawaz, Muhammad Wasitho Abu. "Hukum Pajak dalam Fiqih Islam, Bagaimana Kaum Muslimin Menyikapinya?" *aslibumiayu.net*. 30 Juli 2014. <https://aslibumiayu.net/10410-hukum-pajak-dalam-fiqih-islam-bagaimana-kaum-muslimin-menyikapinya.html> (13 November 2016).
- Foon, Yeoh Sok dan Benjamin Chan Yin Fah. 2011. Internet Banking Adoption in Kuala Lumpur: An Application of UTAUT Model. *International Journal of Business and Management*. Vol. 6, No. 4, April 2011.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Mulrtivariate Dengan Program, IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, Muhammad Malik. 2016. Analisis Model Penerimaan Pengguna Sistem Pelaporan Pajak Online. *Jurnal Simetris*. Vol. 7, No.1, April 2016.
- Hamzah, Ardi. 2009. Pengaruh ekpektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Keseuaian Tugas dan Kondisi yang Memfasilitasi Pemakai Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Pemerintahan Kabupaten di Pulau Madura). *Simposium Nasional Sistem Teknologi Informasi (SNSTI)*. Universitas Gadjah Mada, 27-28 Januari 2009.

- Handayani, Trie dan Sudiana. 2015. Analisis Penerapan Model Utaut (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta). *Jurnal Angkasa*. Volume III, Nomor 2, November 2015.
- Handayani, Rini. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 9, No. 2, Nopember 2007: 76-87.
- Harinurdin, Erwin. 2000. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Mei–Agustus 2009, hlm. 96-104 Volume 16, Nomor 2.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Jefriando, Mikael. “Ini Keluhan Wajib Pajak Saat Laport SPT Lewat e-filing” *Finance.detik.com*, 20 Maret 2016. <http://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-spt-lewat-e-filing> (19 Desember 2016).
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu) . “APBNP 2016”. Situs Resmi Kemenkeu. <http://www.kemenkeu.go.id/APBNP2016> (1 November 2016).
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Menulis & Meneliti Tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lie, Ivana dan Arja Sadjarto. 2013. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Tax & Accounting Review*. Vol. 3, No. 2, 2013.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.
- Moore, G.C., and Benbasat, I. 1991. Development of an Instrumen to Measure the Perseption of Adopting an Information Technology Innovation. *Information System Research*, 2(3) pp. 192-222.
- Noviandini, Nurul. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*. Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012.
- Prakosa, Kesit Bambang. Pengaruh Penerapan Elektronik Surat Pemberitahuan (E\_SPT) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Simposium Nasional Akuntansi XVI*. Sesi III/8. Hal. 3533-3569.
- Rahayu, Sri. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*. Vol.1 No.2 November 2009: 119-138.

- Republik Indonesia. "Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004.
- Republik Indonesia. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan".
- Sarunan, Widya, K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 3, No. 4, Desember 2015, Hal. 518-526.
- Setiyaji, Gunawan dan Hidayat Amir. 2005. Evasluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia. *Jurnal ekonomi Indonusa Esa Unggul*. Volume 10, No. 2 November 2005.
- Suparnyo. 2012. *Hukum Pajak Suatu Sketsa Asas*. Semarang: Penerbit Pustaka Magister.
- Syahrul, Yura. 2016. "Terendah Sejak 1990, Realisasi Pajak 2015 Cuma 81,5 Persen". Katadata.com, 04 Januari 2016. <http://katadata.co.id/berita/2016/01/04/paling-rendah-realisasi-pajak-2015-cuma-815-persen> (1 November 2016).
- Tarjo dan Indra Kusumawati. 2006. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System: Suatu Studi Di Bangkalan. *JAA.I* Volume 10 No. 1, Juni 2006: 101 – 120.
- Taylor, S and Todd, P.A. 1995, "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models," *Information Systems Research*. No.6, pp. 144-176.
- Tempo. Co. 2016. "Dirjen Pajak: Pengguna E-Filing 5,5 Juta Orang". *Tempo.co*. Rabu 16 April 2016. <https://m.tempo.co/read/news/2016/04/06/090760091/dirjen-pajak-pengguna-e-filing-5-5-juta-orang> (2 Januari 2017).
- Thompson, R.L., Higgins, C.A., and Howell, J.W. 1991. Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, March, 15 (1), pp: 124-143.
- Venkatesh, Viswanath., Morris, Michael G.S., Davis Gordon B., & Davis, Fre D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. *MIS Quaterly*, 27 (3), pp: 425-478.
- Venkatesh, V., and Davis, F.D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Fields Studies. *Management Science*, 46 (2), pp: 186-204.
- Venkatesh, and Moris, M.G., 2000, "Why Don't Men Ever Stop to Ask for Directions? Gender, Social Influence and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior," *MIS Quarterly*, Vol.24, No.1, March, pp 115-139.
- Wulandari, Ni Putu Ary dan I Ketut Yadnyana. 2016. Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Hal. 1270-1297.

Yu, Chian-Son. 2012. Factors Affecting Individuals To Adopt Moblie Banking: Empirical Evidence From The UTAUT Model. *Jornal of Electronic Commerece Research*, Vol. 13, No. 2, 2012.



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## A. KUESIONER PENELITIAN

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Pengisian kuesioner dilakukan oleh Wajib Pajak yang terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-Filing* di KPP Makassar Utara
2. Sebelum mengisi kuesioner, mohon lengkapi identitas responden dengan mengisi nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, pengetahuan pajak dan lama menggunakan *e-Filing*.
3. Jawaban atas pertanyaan dilakukan dengan memberikan tanda *checklist* ( ) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
4. Responden dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban.

\*Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
N	Netral/Ragu-ragu
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

### Bagian I: Identitas Responden:

1. Nama Bapak/Ibu :
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita (boleh tidak diisi)
3. Umur : Tahun
4. Pendidikan Terakhir :  
☐ SMA ☐ Magister (S2)  
☐ Diploma ☐ Lainnya.....  
☐ Sarjana
5. Jenis Pekerjaan :  
☐ PNS ☐ Wirausaha  
☐ Swasta ☐ Lainnya....
6. Pengetahuan Pajak :  
☐ Brevet ☐ Tidak ada  
☐ Penyuluhan ☐ Pajak Lainnya.....
7. Tahu tentang *e-Filing*:  
☐ Ya ☐ Tidak
8. Pernah menggunakan *e-Filing* :  
☐ Pernah ☐ Tidak pernah



**Bagian II: Pernyataan Riset Mengenai Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi-Kondisi Memfasilitasi Pemakai, dan Niat Menggunakan *e-Filing***

No.	Ekspektasi Kinerja	STS	TS	N	S	SS
1.	Menggunakan <i>e-Filing</i> membantu menyelesaikan pelaporan pajak saya lebih cepat.					
2.	Menggunakan <i>e-Filing</i> Meningkatkan produktivita saya					
3.	Menggunakan <i>e-Filing</i> memberikan manfaat bagi saya					
4.	Menggunakan <i>e-Filing</i> dapat meningkatkan efektivitas dalam pelaporan pajak saya					
5.	Menggunakan <i>e-Filing</i> dalam melaporkan pajak dapat meningkatkan performa dalam pekerjaan saya.					
6	Menggunakan <i>e-Filing</i> membuat pelaporan pajak saya lebih mudah.					

No.	Ekspektasi Usaha	STS	TS	N	S	SS
1.	Mempelajari penggunaan <i>e-Filing</i> mudah bagi saya.					
2.	Intrerasi saya dengan <i>e-Filing</i> jelas dan dipahami.					
3.	Saya mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan <i>e-Filing</i> .					
4.	Menggunakan <i>e-Filing</i> mudah bagi saya.					
5.	Secara keseluruhan <i>e-Filing</i> mudah untuk digunakan					

No.	Pengaruh Sosial	STS	TS	N	S	SS
1.	Orang-orang yang penting bagi saya mempengaruhi saya untuk menggunakan <i>e-Filing</i> .					
2.	Orang-orang yang berpengaruh bagi saya, mempengaruhi saya untuk menggunakan <i>e-Filing</i> .					
3.	Rekan kerja mempengaruhi saya untuk menggunakan <i>e-Filing</i> .					
4.	Tempat saya bekerja mendukung saya dalam menggunakan <i>e-Filing</i> .					

No.	Kondisi Memfasilitasi	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memiliki sumber daya (misal: komputer, laptop) yang diperlukan untuk mengakses <i>e-Filing</i> .					
2.	Saya memiliki pengetahuan yang cukup dalam megakses <i>e-Filing</i> .					
3.	Menggunakan <i>e-Filing</i> sesuai dengan cara kerja saya					
4.	Terdapat orang-orang yang ahli untuk membantu saya ketika ada masalah dalam menggunakan <i>e-Filing</i> .					

No.	Niat Menggunakan <i>e-Filing</i>	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mempunyai keinginan untuk menggunakan <i>e-Filing</i> diwaktu yang akan datang.					
2.	Saya mempredikis untuk melanjutkan menggunakan <i>e-Filing</i> untuk waktu yang akan datang.					
3.	Saya berencana menggunakan <i>e-Filing</i> untuk waktu yang akan datang.					

**Bagian III: Pernyataan penelitian mengenai Perilaku Penggunaan *e-Filing*.**

No.	Perilaku Menggunakan <i>e-Filing</i>	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mempertimbangkan untuk menjadi pengguna tetap dari sistem <i>e-Filing</i> .					
2.	Saya lebih suka menggunakan <i>e-Filing</i> ketika tersedia					
3.	Saya banyak melakukan kewajiban perpajakn secara online					
4.	Saya cenderung menggunakan <i>e-Filing</i> bila memungkinkan					

## B. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No	Ekspektasi Kinerja						Total	Ekspektasi Usaha					Total
	EK1	EK2	EK3	EK4	EK5	EK6		EU1	EU2	EU3	EU4	EU5	
1	5	4	5	5	5	5	29	4	4	3	4	5	20
2	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
5	4	2	3	4	2	4	19	2	3	3	3	3	14
6	5	4	4	5	5	5	28	3	4	4	3	4	18
7	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	25
8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
10	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	4	4	19
11	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19
12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
13	5	4	4	5	4	5	27	3	1	3	3	3	13
14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
15	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
17	5	4	4	5	4	4	26	4	5	4	4	5	22
18	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21
19	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
20	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	15
22	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19
24	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	18
25	3	2	3	3	2	3	16	4	3	3	3	4	17
26	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20
27	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	3	4	18
28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	19

29	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	3	4	4	23	3	3	4	3	4	17
31	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
32	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	21
34	5	4	4	5	4	5	27	5	5	4	4	4	22
35	4	3	4	4	3	4	22	3	3	3	4	3	16
36	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	4	3	18
37	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	20
38	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	4	5	23
40	3	3	4	3	3	4	20	3	3	3	3	3	15
41	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	5	22
42	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	19
43	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	4	4	17
44	4	4	4	5	4	5	26	4	4	3	3	3	17
45	5	3	4	4	3	5	24	4	4	4	4	4	20
46	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	4	17
48	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	4	24	2	2	2	2	2	10
50	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19
51	3	3	4	4	3	4	21	3	3	3	3	4	16
52	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	23
53	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
54	5	4	4	5	4	5	27	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	4	21
56	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	16
57	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	20
58	4	4	5	5	5	5	28	3	3	3	4	4	17
59	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	20
63	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	20
64	4	4	5	4	5	5	27	3	4	4	3	3	17
65	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	4	5	21
66	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	20
67	5	5	4	4	3	4	25	4	4	4	4	4	20

68	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	25
69	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	4	17
70	5	4	4	4	3	5	25	3	3	4	3	4	17
71	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
72	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
74	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
75	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25
77	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
78	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
81	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
82	5	4	4	5	3	5	26	4	5	3	3	4	19
83	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	20
84	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
86	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	22
87	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	18
88	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	18
89	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19
92	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	5	5	22
93	4	4	4	5	3	4	24	4	4	4	4	3	19
94	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	4	21
95	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
96	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	19
97	5	5	5	4	3	4	26	4	4	4	4	4	20
98	4	3	3	4	3	4	21	3	3	3	3	3	15
99	5	5	5	5	5	5	30	4	3	3	3	4	17
100	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
101	5	4	4	4	4	5	26	4	4	3	4	4	19
102	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	4	5	23
103	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	20
104	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	5	24

No	Pengaruh Sosial				Total	Kondisi Memfasilitasi				Total
	PS1	PS2	PS3	PS4		KM1	KM2	KM3	KM4	
1	4	4	5	5	18	5	3	4	5	17
2	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
3	4	2	4	4	14	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	2	2	2	3	9	3	3	4	4	14
6	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
7	2	2	2	3	9	5	5	5	4	19
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
9	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
13	3	3	3	1	10	2	3	3	4	12
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
15	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16
16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16
18	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15
19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
20	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
21	2	2	3	3	10	5	4	4	3	16
22	5	5	3	4	17	4	4	4	5	17
23	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16
24	3	2	2	4	11	2	3	4	4	13
25	3	3	3	3	12	4	4	2	2	12
26	3	3	3	4	13	1	4	4	4	13
27	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
28	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
29	4	4	2	2	12	4	4	4	4	16
30	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15
31	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
33	4	2	2	4	12	3	2	2	5	12
34	2	2	2	5	11	5	4	4	4	17
35	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14
36	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14
37	2	2	2	4	10	4	4	2	2	12
38	2	2	2	5	11	4	4	4	2	14
39	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18

40	1	2	2	3	8	2	3	3	4	12
41	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
42	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16
44	2	2	2	2	8	4	2	4	3	13
45	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15
46	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14
47	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14
48	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
49	2	1	1	4	8	3	2	2	4	11
50	4	3	4	4	15	2	3	2	2	9
51	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16
52	3	2	2	5	12	5	5	5	2	17
53	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18
54	2	2	2	4	10	5	4	3	5	17
55	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17
56	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
57	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13
58	2	3	4	5	14	5	3	4	3	15
59	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
60	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
63	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
64	4	3	4	5	16	5	4	3	5	17
65	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
66	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
67	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
69	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15
70	3	4	4	4	15	4	3	4	5	16
71	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
72	3	3	3	3	12	5	3	4	3	15
73	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
75	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
76	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
77	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
78	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
79	2	2	4	4	12	4	2	4	5	15
80	4	4	4	2	14	2	2	2	2	8
81	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
82	4	4	3	4	15	5	4	5	5	19
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
84	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16



85	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
87	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17
88	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
89	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
90	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
91	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
92	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
93	2	2	2	3	9	5	3	4	4	16
94	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
95	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20
96	3	3	4	4	14	5	3	4	4	16
97	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15
98	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15
99	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15
100	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
101	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
102	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18
103	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15
104	4	4	2	4	14	4	3	4	5	16

No	Niat Menggunakan			Total	Perilaku Menggunakan				Total
	NM1	NM2	NM3		PM1	PM2	PM3	PM4	
1	4	4	4	12	4	4	3	4	15
2	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	4	4	2	10	4	5	5	4	18
4	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	3	3	3	9	3	4	3	4	14
6	5	5	5	15	5	5	4	5	19
7	5	5	5	15	4	4	3	4	15
8	4	4	4	12	4	4	4	4	16
9	4	4	4	12	3	4	3	3	13
10	4	4	4	12	4	4	4	4	16
11	4	4	4	12	4	4	2	4	14
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	12	3	4	3	3	13
14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	5	5	5	15	1	5	5	5	16
17	4	4	4	12	4	4	3	3	14
18	5	4	4	13	4	3	4	4	15

19	2	2	2	6	3	4	4	4	15
20	5	5	5	15	5	5	4	5	19
21	5	5	5	15	4	4	4	4	16
22	5	5	5	15	5	5	3	3	16
23	4	4	4	12	4	4	4	4	16
24	4	4	4	12	4	4	4	4	16
25	3	3	3	9	3	3	2	3	11
26	4	4	4	12	4	4	4	3	15
27	4	4	4	12	4	4	3	4	15
28	4	4	4	12	4	4	3	4	15
29	4	4	4	12	4	4	4	4	16
30	3	3	3	9	3	3	4	4	14
31	5	5	5	15	5	5	5	5	20
32	4	4	5	13	4	5	5	4	18
33	2	2	3	7	4	2	4	4	14
34	5	5	5	15	2	2	4	3	11
35	4	4	4	12	4	4	4	3	15
36	4	4	4	12	4	4	4	4	16
37	4	4	4	12	2	4	2	2	10
38	5	5	5	15	2	2	4	2	10
39	5	5	5	15	5	5	5	5	20
40	4	4	4	12	4	3	4	3	14
41	5	5	5	15	5	5	4	5	19
42	2	2	2	6	4	4	2	4	14
43	5	5	5	15	4	4	4	4	16
44	4	4	4	12	4	4	4	4	16
45	4	4	4	12	4	5	3	4	16
46	3	4	4	11	4	3	2	3	12
47	3	4	4	11	3	3	4	3	13
48	5	5	5	15	4	4	4	2	14
49	4	4	4	12	4	4	4	4	16
50	2	2	2	6	4	4	4	4	16
51	4	4	4	12	4	4	4	4	16
52	5	5	5	15	2	4	5	5	16
53	5	4	5	14	4	5	4	4	17
54	5	5	5	15	5	5	3	4	17
55	5	5	5	15	5	5	5	5	20
56	4	3	3	10	3	4	3	3	13
57	5	5	5	15	4	4	3	4	15
58	4	4	4	12	4	4	4	4	16
59	5	5	5	15	5	5	5	5	20
60	4	4	4	12	4	4	4	4	16
61	4	4	4	12	4	4	4	4	16
62	4	4	4	12	4	4	4	4	16
63	4	5	4	13	4	4	4	4	16

64	5	4	5	14	4	4	5	4	17
65	5	5	5	15	5	5	5	5	20
66	4	4	4	12	3	4	4	4	15
67	4	4	4	12	4	4	4	4	16
68	4	4	4	12	2	4	4	4	14
69	4	4	4	12	4	4	3	4	15
70	5	5	5	15	4	4	4	4	16
71	4	3	3	10	3	3	3	3	12
72	3	4	3	10	3	4	3	4	14
73	4	4	4	12	4	4	4	4	16
74	5	5	5	15	2	4	5	5	16
75	5	5	5	15	4	5	4	4	17
76	5	5	5	15	5	5	4	5	19
77	5	5	5	15	5	5	4	4	18
78	5	5	5	15	5	5	5	5	20
79	4	4	4	12	5	5	4	2	16
80	5	5	5	15	5	5	5	5	20
81	5	5	5	15	5	5	5	5	20
82	5	5	5	15	5	5	3	3	16
83	4	5	5	14	4	4	4	4	16
84	4	4	4	12	4	4	4	4	16
85	4	4	4	12	4	4	4	4	16
86	5	5	5	15	4	4	4	4	16
87	5	5	5	15	4	4	4	5	17
88	4	4	4	12	4	4	4	4	16
89	5	5	5	15	5	4	4	4	17
90	4	4	4	12	4	4	4	4	16
91	5	5	5	15	4	4	4	4	16
92	5	5	5	15	2	3	5	5	15
93	4	4	3	11	3	4	3	4	14
94	4	4	4	12	5	5	4	5	19
95	5	5	5	15	5	5	4	4	18
96	5	5	5	15	5	5	3	5	18
97	4	4	4	12	4	4	4	4	16
98	4	4	4	12	2	4	3	4	13
99	4	4	5	13	3	3	5	5	16
100	2	2	2	6	3	3	3	3	12
101	5	5	5	15	3	4	3	4	14
102	5	5	5	15	2	2	4	2	10
103	4	4	4	12	4	4	3	4	15
104	4	4	4	12	4	4	4	4	16

## RIWAYAT HIDUP



Hasymi Arif, dilahirkan di Mamuju, Sulawesi Barat pada tanggal 24 Januari 1994. Ia merupakan anak ketiga dari dua bersaudara, buah hati dari Ayahanda M. Arif Hamid dan Ibunda Mardewi As'ad. Ia memulai pendidikan di Taman Kanak-kanak (TK) Aisyah Mamuju pada tahun 1999. Kemudian ia melanjutkan pendidikan ke SD Negeri Inpres Rimuku Mamuju pada tahun 2000 hingga tahun 2006, lalu melanjutkan pada SMP Negeri 2 Mamuju pada tahun 2006 hingga tahun 2009. Pada tahun tersebut ia juga melanjutkan pendidikan ke jenjang SMA Negeri 1 Mamuju hingga tahun 2012, lalu ia melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Akuntansi. Selain mengikuti proses perkuliahan, ia juga pernah bergabung dalam organisasi kemahasiswaan intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Akuntansi UIN Alauddin Makassar periode 2013-2014 dan 2014-2015. Organisasi lainnya yaitu Komunitas Seni Kandang Seni Tirai Bambu Akuntansi UINAM, Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat UINAM, dan Komunitas @JagoAkuntansi Indonesia (KJAI) *Chapter* Sulawesi Selatan.

### **Contact Person:**

Email : [Hasymiarif24@gmail.com](mailto:Hasymiarif24@gmail.com)

Blog: [www.lepalepa.net](http://www.lepalepa.net)